

QUE CHOISIR

pratique

Numéro 145 • septembre 2025 • 7,30 €

LABELS

Labels

OPTEZ POUR LES VRAIES GARANTIES !



**+ SNCF VOS DROITS
EN CAS DE PÉPIN**



Consultez chaque trimestre nos

NUMÉROS PRATIQUES

7,30 €
chaque
numéro

Vous avez entre les mains la toute dernière édition de **Que Choisir Pratique**. Mais ce n'est pas la seule ! Quatre fois par an, nous publions ces hors-séries sur des thèmes aussi variés et spécifiques que **l'alimentation saine, la voiture électrique, les animaux domestiques...**

Véritables encyclopédies de la consommation, les *Que Choisir Pratique* traitent la question abordée de manière approfondie, et sous tous ses aspects. Ils vous permettent **d'étendre vos connaissances, de mieux orienter vos choix et vos actions**, tout en déjouant les pièges.

POUR COMMANDER



PAR COURRIER

Remplissez, photocopiez ou recopiez sur papier libre le bulletin ci-dessous, et envoyez-le à :

Que Choisir - Service Abonnements
45, avenue du Général-Leclerc
60643 Chantilly CEDEX



PAR INTERNET

Kiosque.quechoisir.org



ou en flashant
le QR code
ci-contre

Nom

Prénom

Adresse

Code postal [][][][][][]

Ville

	NUMÉRO COMMANDÉ	QUANTITÉ	PRIX	TOTAL
<input type="checkbox"/>	141 Dépression - Comprendre et s'en sortir		7,30 €	
<input type="checkbox"/>	142 Voiture électrique		7,30 €	
<input type="checkbox"/>	143 Chiens & chats - Veillez à leur bien-être		7,30 €	
<input type="checkbox"/>	144 Mémoire - La coacher au quotidien		7,30 €	

Participation aux frais d'expédition

Je commande 1 numéro, j'ajoute **1,50 €**

Je commande 2 numéros ou plus, j'ajoute **2 €**

TOTAL (commande + frais d'expédition)

Je joins mon règlement par chèque à l'ordre de *Que Choisir*.

Édito

IL Y A LABEL ET LABEL !

Le Label rouge, l'un des plus connus en France, est aussi l'un des plus anciens. Il a été créé en 1965 par le ministère de l'Agriculture à la suite de l'adoption de la loi d'orientation agricole de 1960. D'autres logos ont suivi, tels Agriculture biologique (1985) ou AOP et IGP (1992). Il faut dire que dans le domaine agroalimentaire, plusieurs scandales ont défrayé la chronique ces 60 dernières années. Par exemple, le veau aux hormones dans les années 1980, la crise de la vache folle dans les années 1990 et, plus récemment, le lait Lactalis ou les lasagnes Findus à la viande de cheval. Ces événements ont éveillé la suspicion des consommateurs, et c'est heureux ! Ces derniers, de plus en plus attentifs, vérifient la composition sur les étiquettes. Mais cette vigilance ne suffit pas toujours. Le label est censé apporter une garantie de sérieux dans la fabrication du produit ou la démarche qualité d'un service. Et les marques ne s'y sont pas trompées. Dans tous les secteurs d'activité – bâtiment, finance, loisirs, etc. –, les labels font désormais foi. Revers de la médaille, ils foisonnent et ne se valent pas tous. Une telle confusion profite à certains. Les spécialistes du marketing observent en effet qu'une certification entraîne une augmentation des ventes de l'ordre de 10%. Il s'agit donc bien d'un formidable levier de croissance pour les enseignes ou les organismes, qui jouent parfois avec les mots et affichent des allégations trompeuses. Or, un label digne de ce nom doit répondre à un cahier des charges strict, avec des critères exigeants et des contrôles réguliers. Vous vous sentez perdu ? Ce numéro vous aidera à faire le tri entre les bons et ceux à éviter.

Pascale Barlet

UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS - QUE CHOISIR

Association à but non lucratif - 233, boulevard Voltaire - 75555 Paris CEDEX 11 - Tél. : 01 43 48 55 48

Quechoisir.org

Service abonnements : 01 55 56 71 09

Tarifs : 1 an, soit 11 numéros : 49 € • 1 an + 4 hors-séries : 67 €
1 an + 4 hors-séries + 4 numéros *Que Choisir Pratique* : 94 €

PRÉSIDENTE ET DIRECTRICE DES PUBLICATIONS

Marie-Amandine Stévenin

DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ

Jérôme Franck

RÉDACTRICE EN CHEF

Pascale Barlet

SECRÉTAIRE GÉNÉRAL DE LA RÉDACTION

Laurent Suchowiecki

CONCEPTION GRAPHIQUE

Les 5 sur 5

DIRECTEUR ARTISTIQUE

Ludovic Wyart

RÉDACTION

Riva Brinet-Spiesser, Léa Guedj
Adèle Hospital, Laurence Soustras

SECRÉTAIRES DE RÉDACTION

Valérie Barrès-Jacobs,
Marie Bourdellès,
Gaëlle Desportes-Maillet

RÉDACTRICES-GRAPHISTES

Sandrine Barbier, Clotilde Gadesaude,
Capucine Ragot

ILLUSTRATEUR

Vincent Riff

INFOGRAPHISTES

David Barreto,
Carla Félix-Dejeufosse,
Laurent Lammens

ICONOGRAPHIE

Catherine Métayer

ODLC

Grégory Caret (directeur)

ESSAIS COMPARATIFS

Éric Bonneff (directeur)

ASSISTANTE DE LA RÉDACTION

Fadila Benni-Nawjeek

DOCUMENTATION

Frédérique Vidal (responsable),
Audrey Berbach, Véronique
Le Verge, Stéphanie Renaudin

DIFFUSION/MARKETING

Laurence Rossilhol (directrice),
Delphine Blanc-Rouchosse,
Justine Boduch, Jean-Louis Bourghol,
Marie-Noëlle Decaulne,
Jean-Philippe Machanovitch,
Francine Manguelle, Steven
Phommarinh, Ibrahim Sissoko

JURIDIQUE

Magali Buttard (responsable),
Brune Blanc-Durand,
Gwenaëlle Le Jeune,

Véronique Louis-Arcène,
Candice Méric, Mélanie Saldanha

INSPECTION DES VENTES/ RÉASSORTS MP Conseil

IMPRESSION / COUVERTURE

BLG Toul, 2780, route de
Villey-S'-Étienne 54200 TOUL

DISTRIBUTION MLP

COMMISSION PARITAIRE

n° 0727 G82318

Imprimé sur papier Perlen Value
(Suisse)

ISSN 2646-9189.

Taux de fibres recyclées : 57 %
Certification : Écolabel FSC PEFC
Eutrophisation : 620 kg CO₂/T papier

Photos de couv. : ATAKAN/ISTOCK



Les informations personnelles collectées font l'objet d'un traitement sous la responsabilité de l'UFC-Que Choisir située 233, bd Voltaire, 75011 Paris, aux fins de gérer les abonnements et commandes de produits/services et leur suivi, de réaliser des statistiques, d'effectuer du profilage pour adresser des offres personnalisées et, enfin, de compléter ces données afin de mieux connaître nos interlocuteurs. Une partie de celles-ci provient des associations locales et de courtiers en données (données d'identification, coordonnées, information sur la demande, etc.). Les données à caractère personnel peuvent être transmises à nos services internes, aux entités de l'UFC-Que Choisir, à des organismes de presse français partenaires, à des associations caritatives – dont une liste exhaustive figure dans notre politique de confidentialité (accessible sur Quechoisir.org/dcp) – mais aussi à des prestataires externes, dont certains hors Union européenne. L'UFC-Que Choisir s'assure des garanties appropriées préalablement à tout transfert, dont une copie peut être obtenue en écrivant à l'adresse précitée. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement des données ainsi que d'opposition au traitement ou à sa limitation, et définir des directives post-mortem, via le formulaire en ligne sur Quechoisir.org/dpo. Il est également possible de faire une réclamation auprès de la Cnil. Les données à caractère personnel sont conservées de manière sécurisée trois ans à compter du terme d'un contrat (abonnement, commande...), sans écartier les dispositions réglementaires propres à certaines catégories de données, imposant une durée de conservation particulière ou leur suppression. Le traitement des informations personnelles, suivant les finalités poursuivies, est nécessaire soit à l'exécution d'un contrat, soit à la réalisation des intérêts légitimes de l'UFC-Que Choisir (analyse de son audience, promotion de son activité), ou encore repose sur votre consentement, que vous pouvez retirer à tout moment.

Sommaire



DE QUOI PARLE-T-ON ?	6
ALIMENTATION	16
VIE DE LA MAISON	38
FINANCE	54
TOURISME	74
BÂTIMENT ET ÉNERGIE	92
<hr/>	
SNCF VOS DROITS EN 8 QUESTIONS CLÉS	111
<hr/>	
Jurisprudence	120
Infos conso	123
Associations locales	129



Les Plus
Beaux Villages
de France®



De quoi parle-t-on ?



Utilisés comme gage de qualité, les labels servent à rassurer le consommateur sur la composition du produit, sa traçabilité, son respect de l'environnement ou encore d'autres critères imposés par le cahier des charges de chacun d'entre eux. Leur usage est bien souvent aussi un outil de promotion pour le produit qui en bénéficie. Toutefois, en l'absence de cadre juridique, il est facile de confondre un label avec d'autres logos qui s'apparentent à des allégations marketing. Comment sont élaborés les cahiers des charges ? Qui les contrôle ? Que recouvrent-ils ? Comment faire le tri entre bons et mauvais labels ? Nous tâchons de vous éclairer.

SOMMAIRE

Qu'est-ce qu'un label ?	8
Les cinq critères d'un logo fiable	10
Des outils marketing efficaces	12
Environnement : vers des règles plus strictes	14

QU'EST-CE QU'UN LABEL ?

En enquêtant pour ce numéro, nous avons constaté le grand flou juridique qui entoure les labels. Une telle situation encourage la prolifération de mentions qui leur ressemblent, mais qui n'en sont pas. Explications.

Qu'il s'agisse d'opter pour un produit en supermarché, un placement financier, un logement ou même une destination touristique, les logos, censés guider les choix des consommateurs, sont devenus quasi-incontournables. *«Entre la valorisation marketing et l'engagement d'une démarche de certification, il existe toute une palette de processus plus ou moins rigoureux que l'on peut rapprocher ou même confondre avec une véritable labellisation»*, souligne la direction des affaires juridiques du ministère de l'Économie. De fait, certains symboles correspondent bien à une démarche de certification – voire à une réglementation, à l'instar des labels portés par la puissance publique: Eurofeuille (agriculture biologique), Ecolabel européen, ISR (Investissement socialement responsable) et Destination d'excellence (ex-Qualité Tourisme). D'autres ne constituent en réalité qu'une valorisation marketing; c'est le cas de la mention «Élu produit de l'année», qui permet aux marques de se distinguer sur le marché. Souvent, il est difficile de faire la différence entre les premiers et les seconds, en raison de leur apparence graphique similaire.

UNE DÉFINITION FLOUE

La confusion vient également de l'absence de définition stricte du terme «label». La loi interdit les pratiques commerciales trompeuses,

c'est-à-dire celles qui risquent d'induire le consommateur en erreur, mais elle ne donne pas de cadre juridique réel au mot. Son emploi recouvre donc des réalités très diverses, ce qui ouvre la porte aux malentendus et aux abus...

En premier lieu, «label» peut être utilisé dans son sens anglo-saxon d'étiquette. Toutefois, pour les francophones, il implique souvent une garantie et une qualité associées; c'est d'ailleurs cette notion que l'on retrouve dans le Code rural et de la pêche maritime (CRPM) sur les labels agricoles. Le texte précise que les logos sont tenus d'attester qu'un produit certifié *«possède un ensemble distinct de qualités et de caractéristiques spécifiques, préalablement fixées dans un cahier des charges, et établissant un niveau de qualité supérieure»*. Ils doivent être délivrés *«par des organismes certificateurs agréés par l'autorité administrative»*.

En cela on peut discerner, au sein du terme «label», devenu un peu fourre-tout, la «certification», qui désigne plus précisément l'objet de ce *Que Choisir Pratique*. Nous avons passé en revue de nombreuses démarches, échangé avec leurs porteurs et des experts. Cela nous a permis d'identifier les dénominateurs communs aux véritables labellisations ou certifications, qui les distinguent d'autres types de valorisations ou d'allégations. Il s'agit de la candidature volontaire d'un produit ou d'un service et de son évaluation par une entité extérieure à travers une procédure clairement définie, sur la base d'un référentiel (cahier des charges) qui fixe des critères dont la conformité est régulièrement vérifiée.

NE PAS CONFONDRE UN LABEL ET...

► **Une mention valorisante**, comme «Fermier» ou «Produit de montagne». Celle-ci, purement descriptive, lancée par les pouvoirs publics, voit



Bon à savoir

Le dictionnaire Larousse définit

le label comme une «*étiquette ou marque spéciale créée par un syndicat professionnel et apposée sur un produit destiné à la vente, pour en certifier l'origine, en garantir la qualité et la conformité avec les normes de fabrication*».



son usage encadré par des réglementations européennes ou nationales. Elle est contrôlée par les services de la répression des fraudes. Il n'y a donc pas nécessairement de processus d'attribution a priori, mais plutôt une vérification de son utilisation a posteriori.

> **Une marque commerciale**, comme Élu produit de l'année. Elle est accordée à l'issue du vote d'un panel de clients, qui expriment leur avis sur la base de critères qui n'ont rien à voir avec la qualité intrinsèque du produit, de sa fabrication ou de son origine. L'objectif est de mettre en avant sa nouveauté et son attractivité auprès des consommateurs participants.

> **Une classification privée**, comme Traveller's Choice Best of the Best sur Tripadvisor, la plateforme de réservation en ligne. Ce prix est décerné en fonction du nombre et de la qualité des notes et des avis de clients reçus par un établissement (restaurants, hôtels...) pendant un an. Le site ne renvoie à aucun cahier des charges et se réserve le droit d'octroyer ou non le logo.

> **Une marque collective ou une démarche interprofessionnelle privée**, comme Vigneron indépendant ou Saveurs de Normandie. Elles s'appliquent à des produits et des services fournis par des personnes collectivement autorisées à faire usage d'un même signe distinctif – sans, pour

autant, que ce logo traduise une promesse concernant des caractéristiques objectives. Il s'agit ici de l'adhésion à une vision commune et à certaines valeurs.

> **Une démarche d'enseigne commerciale** valorisant un engagement autoproclamé ou un programme interne. Elles sont nombreuses sur les packagings, notamment de café et de cacao: la marque Nespresso porte elle-même le projet AAA Sustainable Quality, qu'elle appose sur ses produits. De même, Lavazza affiche sa Voix de la Terre For Planet, et l'entreprise agroalimentaire Mondelez, son Cocoa Life. Les distributeurs sont aussi férus de ces initiatives. Or, il s'agit d'auto-déclarations, avec des visuels qui ressemblent parfois à s'y méprendre à des labels certifiants, alors qu'elles ne reposent pas toujours sur un cahier des charges ou un référentiel et n'obligent pas à recourir à l'avis d'un tiers indépendant.

> **Un score**, comme le Nutri-Score, indice nutritionnel, l'Eco-Score ou le Planet-Score, deux outils mesurant l'impact environnemental, le DPE, le diagnostic de performance énergétique des logements, le FairScore, système de notation pour des voyages plus durables, ou encore l'étiquette Bien-être animal. Ces notes sont attribuées sur la base de calculs, à partir d'un algorithme qui prend en compte divers critères pondérés, pour faciliter la compréhension par le consommateur. L'UFC-Que Choisir participe à la promotion du Nutri-Score et du Planet-Score. ■

LES CINQ CRITÈRES D'UN LOGO FIABLE

En l'absence de cadre strict, les labels se multiplient. Et ce dans tous les secteurs d'activité. Voici quelques repères pour identifier les plus sérieux d'entre eux.

A l'heure actuelle, les règles d'attribution d'un label ne sont fixées par aucun cadre réglementaire, à l'inverse du système des certifications, qui relève du Code de la consommation. «*La loi portant sur le Plan d'action pour la croissance et la transformation des entreprises [dite «Pacte» et votée en 2019] permet à n'importe quelle structure de déposer une marque de garantie, c'est-à-dire un label*», prévient Alain Hocquet, directeur qualité et certification à l'Institut technologique forêt, cellulose, bois construction et ameublement (FCBA). Derrière la même appellation de «labels», on pourra par conséquent trouver des démarches

plus ou moins sérieuses... Afin de vous aider à identifier les plus fiables, voici une série de critères à examiner de près.

1 CAHIER DES CHARGES ÉTOFFÉ

Un label doit avoir des règles de fonctionnement déterminées. Celles-ci sont rassemblées dans un document qui précise les propriétaires de la marque, les activités couvertes, les entités, produits ou services pouvant être éligibles et les procédures pour candidater. «*Les conditions du retrait de la marque, mais aussi les possibilités de recours en cas de contestation seront également indiquées*», complète Julien Nizri, directeur général chez Afnor Certification. Cette charte est aussi tenue de stipuler la durée de validité du label (généralement d'un à trois ans, elle ne devrait pas excéder cinq ans afin d'éviter les dérives). Enfin, le cahier des charges définit les modalités d'affichage et d'utilisation du logo.

2 RÉFÉRENTIEL PRÉCIS

Pour être labellisé, le bien (ou le service) est censé répondre à un certain nombre d'exigences – par exemple, pour Origine France Garantie, un des points à respecter est d'avoir au moins 50% du prix de revient unitaire du produit acquis dans l'Hexagone. Tous les critères doivent être suffisamment précis, voire mesurables, afin que l'organisme d'évaluation puisse s'assurer que les objectifs sont atteints sans risquer de mal interpréter les données. Ils sont habituellement rassemblés dans une grille qui sert de référence aux évaluateurs, d'où le nom de «référentiel». «*Le vocabulaire employé n'est souvent compréhensible que par les experts du métier.*

CRITÈRES SUBSIDIAIRES

Certains labels fonctionnent par niveau d'engagement selon le nombre de critères respectés. C'est le cas, par exemple, du fameux Villes et villages fleuris, qui attribue entre une et quatre fleurs en fonction de l'aménagement de la commune. > **Amélioration continue** D'autres privilégient des critères optionnels, qui viennent s'ajouter à ceux qui sont obligatoires. «*Ce sont des démarches de progrès intéressantes. Elles permettent au certifié de renforcer sa bonne marche interne et sa communication, en montrant au public qu'il s'est amélioré*», note Julien Nizri, d'Afnor Certification. > **Intégration des parties prenantes** Pour bien mesurer les enjeux du secteur, coconstruire un label avec les organismes professionnels, les pouvoirs publics et les associations de consommateurs a tout son sens.





Le consommateur doit avoir accès au référentiel et au cahier des charges du label, sur le site ou sur demande.

que l'auditeur et la société qui l'emploie ne sont pas en conflit d'intérêts avec le demandeur du label. Par exemple, le premier ne peut avoir un rôle de conseil auprès du second. « Cette indépendance est parfois difficile à obtenir dans les secteurs où il y a peu d'experts », avertit Samuel Duprieu. Et Alain Hocquet d'ajouter: « Je préfère parler d'impartialité, qui signifie que les résultats seront mesurés en toute objectivité. »

Or, un bon référentiel est tenu d'être clair et intelligible par tous, y compris le consommateur », souligne Alain Hocquet. Enfin, un label exigeant révisera ses critères régulièrement, pour coller au plus près à l'évolution des techniques et des exigences du secteur concerné.

3 CONTRÔLE INDÉPENDANT

Pas de référentiel sans vérification ! Ce rôle est porté par un « auditeur ». Sa mission est de réunir les informations mises à disposition par le demandeur du label et de constater, le cas échéant, les écarts qui existent avec les critères du référentiel. Il est possible de réaliser l'audit par examen de documents. « Cependant, dans 99% des cas, l'auditeur – impérativement formé – se déplace sur le terrain afin de juger sur pièces », insiste Samuel Duprieu, directeur général de Bureau Veritas Certification France. Lorsqu'il s'agit de labelliser des produits, des tests peuvent être effectués pour s'assurer de leur conformité. Enfin, l'audit initial sera renouvelé à la fin de la période autorisant l'utilisation du logo. Quoi qu'il en soit, l'indépendance de l'auditeur est un point fondamental: on parle d'« audit tiers indépendant », ce qui signifie

4 DÉCISION IMPARTIALE

Voici un point subtil, mais ô combien important: la décision finale d'accorder le logo n'est prise ni par des représentants du label ni par l'auditeur lui-même. Elle dépend d'un « comité de labellisation » spécialement constitué. « Il rassemble un groupe d'experts qui ne se sont pas rendus sur le terrain lors de l'audit, et qui ne sont pas en relation avec le demandeur du label », précise Samuel Duprieu. Ce jury statue sur l'octroi ou non du logo à la suite du premier audit, et sur son maintien ou sa suspension lors des audits de renouvellement. Il veille également à l'équité de l'attribution de la marque distinctive entre les différents demandeurs.

5 TRANSPARENCE VIS-À-VIS DU CONSOMMATEUR

Un bon label communique. « Il faut que la société ou la marque montre qu'elle a entrepris une démarche volontaire et vertueuse qui la pousse à avoir des exigences allant au-delà de la réglementation », indique Samuel Duprieu. Le cahier des charges et le référentiel doivent par conséquent être accessibles sur le site web du label visé. « Dans certains secteurs, les informations peuvent ne pas être rendues publiques pour des raisons de confidentialité. Cependant, elles sont tenues de l'être sur demande », pointe Julien Nizri, d'Afnor Certification. ■

DES OUTILS MARKETING EFFICACES

Les labels font partie de la palette d'outils à disposition d'une marque ou d'un organisme pour renforcer son image et gagner la confiance des consommateurs. Au risque d'une surenchère d'informations ?

Obttenir un label ne se fait pas en un claquement de doigts. Cela nécessite, de la part de l'entreprise ou de l'organisation qui en formule la demande, un effort à la fois humain et financier, car il lui faut revoir ses processus de fonctionnement interne et investir dans de nouveaux outils. Les retombées économiques sont donc attendues de pied ferme et, dans la plupart des cas, le retour sur investissement est bien là. «*Un label accroît les marges et permet de vendre plus*», reconnaît Laurent Bertrandias, professeur de marketing à la Toulouse Business School et agrégé des universités en

sciences de gestion. D'après une étude portant sur la labellisation de lessives, publiée en mai 2025 par des chercheurs de l'université de Georgetown, aux États-Unis, les produits concernés voient leur vente augmenter de 13,7% en valeur après quelques mois. Si les effets s'avèrent si probants, c'est que les logos constituent des leviers puissants pour influencer la perception des clients.

MARQUEUR DE QUALITÉ

En matière de marketing, les signes de qualité sont peu nombreux: cela peut être la marque (si elle véhicule une image positive), la renommée

Les labels peuvent aider les consommateurs à faire leur choix quand l'offre de produits est très large.



JACKF/ADOBE STOCK

d'une entreprise, ou encore le prix – cet indice étant à prendre avec des pincettes, car il n'est pas nécessairement corrélé à la qualité, comme le prouvent les nombreux tests effectués par *Que Choisir* dans de multiples domaines (vins, alimentation, cosmétiques, électroménager, high-tech...). Un label, lui, révèle la qualité d'un produit ou d'un service (ou, du moins, certains aspects de celle-ci: une origine, une composition, le respect de l'environnement, etc.), sans qu'il y ait besoin de le mettre à l'épreuve. «*Il offre un signal de qualité supérieure, car il est émis par un tiers*», souligne Fabienne Chameroy, maître de conférences en science de gestion à l'université d'Aix-Marseille. «*Depuis une dizaine d'années, de nombreuses études confirment que les labels augmentent la qualité perçue des produits ou des services et, par conséquent, leur valeur. Le consommateur est prêt à payer plus cher pour en jouir*», complète Céline Gallen, professeur en marketing à l'université de Nantes. Un excellent moyen de développer son business, donc.

LIEN DE CONFIANCE

S'ils sont tant plébiscités ces derniers temps, c'est aussi parce que ces logos sont très utiles pour gagner ou renforcer la confiance des clients en répondant à deux préoccupations actuelles:

● **une anxiété face aux scandales sanitaires dans le secteur de l'agroalimentaire** (de la crise de la vache folle à la pollution des eaux en bouteille). Les consommateurs se montrent de plus en plus attentifs à ce qu'ils achètent. Ils regardent davantage les étiquettes et les listes d'ingrédients. «*Ils cherchent de la transparence et de la réassurance, et les labels vont diminuer leur perception du risque. Ces signaux offrent une forme de caution morale et éthique à l'acte d'achat*», remarque Céline Gallen.

● **une méfiance envers le greenwashing.** Les citoyens deviennent sceptiques face à la communication, parfois excessive, de marques ou d'entreprises qui vantent leur engagement en faveur de l'environnement. «*Les labels sont là pour donner une preuve de la véracité de leur message. C'est une manière de dire "Je fais ce que je dis"*», observe Marc Mazodier, professeur de marketing à l'Essec Business School.

AIDE AU CHOIX

Les labels constituent des outils marketing efficaces dès lors que le client est confronté à une offre très large, aux multiples possibilités: en magasin, pour les produits de consommation, mais également lorsqu'il doit placer son argent ou choisir son lieu de vacances. «*Dans des secteurs très concurrentiels, le citoyen se sert du label pour réaliser ce qu'on appelle des "inférences qualités". Il utilise ce signe pour l'aider à faire des choix en fonction de ses attentes. La publicité n'offre pas cela, elle joue davantage sur la notoriété et l'affect*», explique Laurent Bertrandias. En vocabulaire neuroscientifique, on dit que ces labels sont des signes «heuristiques»: ils nous évitent de réfléchir avant de se tourner vers eux. «*C'est le principe de l'économie cognitive. Notre cerveau étant paresseux, il utilise des raccourcis mentaux pour l'assister dans sa prise de décision*», détaille Céline Gallen. C'est par ce système, par exemple, que nous «choisissons» en rayon des marques... auxquelles nous sommes habitués depuis notre plus tendre enfance.

MESSAGES BROUILLÉS

Le label demeure, malgré tout, un marquage flou pour le consommateur, qui souvent ne sait pas quelle structure porte la démarche, ce que contient son cahier des charges ni combien la marque a déboursé pour l'obtenir. En outre, avec la surenchère de logos, le risque d'un message brouillé est encore plus grand. Alors, comment gérer la «surcharge informationnelle»? À quels saints se vouer parmi ces pictogrammes qui nous vantent tous leurs mérites? «*Dans la grande consommation, les marques sont sensibilisées à ce risque de confusion. Elles sont conscientes qu'il ne faut pas dépasser trois ou quatre logos par emballage. Elles en évitent aussi certains afin de ne pas renvoyer à des données contradictoires, comme le serait l'affichage concomitant d'un Nutri-Score A [informations sur la santé positive] et d'un Planet-Score D [information environnementale négative]*», pointe Laurent Bertrandias. Certaines entreprises ne se lancent d'ailleurs pas dans la labellisation, telle la marque de cosmétiques allemande Nivea, qui considère avoir une image de produits de qualité suffisamment forte. ■

ENVIRONNEMENT : VERS DES RÈGLES PLUS STRICTES

Le nombre d'allégations et de labels pour la planète s'est envolé ces dernières années. Bruxelles, qui en a dénombré au moins 230 dits « environnementaux » ou « durables », estime que la moitié propose une vérification faible ou inexistante.

La loi française proscriit les mentions « bio-dégradable » et « respectueux de l'environnement », ou toute autre équivalente, depuis 2020. La loi Climat et Résilience de 2021 interdit également le greenwashing (ou « écoblanchiment ») en tant que pratique commerciale trompeuse à part entière, assortie d'une sanction renforcée. Elle réglemente aussi l'usage d'une allégation de « neutralité carbone ». Mais cela ne semble pas suffisant. Un encadrement plus strict et précis pourrait voir le jour, incluant de nouvelles obligations pour les labels dits « environnementaux ». C'est en tout cas l'objectif du projet de Stratégie nationale pour l'alimentation, la nutrition et le climat (Snanc). Il prévoit *« d'objectiver les critères environnementaux des cahiers des charges des allégations et labels privés, ainsi que les pratiques induites et leurs impacts »*. Le tout dans la perspective d'un encadrement par la directive européenne Green Claims (« allégations environnementales »), qui se fait attendre.



Bon à savoir

L'univers des labels implique le respect de normes conçues par l'Organisation internationale de normalisation (ISO, non gouvernementale), qui garantissent la fiabilité des biens et des services. Par exemple, la directive européenne Green Claims se réfère à la norme ISO 14024. Celle-ci établit les principes et les procédures de l'élaboration et du fonctionnement d'un label environnemental. Green Claims mentionne aussi la norme ISO 17065, sur l'évaluation de la conformité, qui fixe les exigences pour les organismes de certification de produits et jauge l'application du cahier des charges d'un label.



UN SEUL LABEL OFFICIEL

À ce jour, il n'existe qu'un seul label écologique officiel, émanant des autorités et utilisable dans tous les pays de l'Union européenne (UE) : l'Ecolabel. En France, un logo national existe aussi, c'est NF Environnement. Pour limiter leur prolifération, Green Claims devrait prohiber la création de toute nouvelle certification publique environnementale – à moins que celle-ci ne soit élaborée par l'UE elle-même –, et n'accepter les systèmes privés que s'ils *« [prouvent] un niveau d'ambition environnementale plus élevé que ceux existants, et [font] l'objet d'une autorisation préalable »*. L'Europe espère de cette façon n'avoir sur le marché que des labels *« fiables, transparents, vérifiés de manière indépendante et régulièrement réexaminés »*. Ils seront tenus de se fonder sur un processus de certification aux conditions accessibles au public, avec un contrôle par un tiers dont la compétence et l'indépendance vis-à-vis à la fois du propriétaire du système et du professionnel sont garanties. Comme nous l'avons vu précédemment, ces caractéristiques apportent une certaine fiabilité. Le texte est censé entrer en vigueur au plus tard en 2028.



NE TOMBEZ PAS DANS LE PANNEAU !

Nous avons évoqué le fait qu'il ne fallait pas confondre les labels avec des démarches internes d'enseigne ou des allégations commerciales, qui sont une manière, pour une entreprise, d'attirer l'attention sur un aspect choisi de son produit ou service, et non une reconnaissance issue d'un processus de certification. La réglementation européenne fixe une liste d'allégations admises



Un agent des services de la répression des fraudes effectue un contrôle pour vérifier si la mention « origine française » est respectée.

depuis 2007. Elles peuvent être nutritionnelles ou de santé, comme «riche en calcium», «allégé en sucre», «source de fibres» ou «représente 30% des apports journaliers recommandés en vitamine C». Dans les cosmétiques, les mentions du type «sans paraben», «sans allergènes», «sans perturbateurs endocriniens», «cicatrisant» ou «anti-âge» ont été épinglées par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), car jugées invérifiables ou injustifiées. Cette institution contrôle régulièrement les allégations a posteriori, et les apprécie à la lumière des dispositions du Code de la consommation et en référence au règlement européen sur l'information des consommateurs concernant les denrées alimentaires (Inco). En effet, elles ne doivent pas induire les consommateurs en erreur, ni être ambiguës ou déroutantes. Elles ont l'obligation, au contraire, de se fonder sur des données scientifiques pertinentes. ■

PRENEZ VOTRE CONSO EN MAIN !

En cas de doute sur un affichage environnemental, vous pouvez :

- > **faire un signalement** sur la plateforme gouvernementale [Signal.conso.gouv.fr](https://signal.conso.gouv.fr) ou le site de la répression des fraudes, [Economie.gouv.fr/dgccrf/signaler-un-probleme](https://economie.gouv.fr/dgccrf/signaler-un-probleme) ;
- > **présenter une plainte** sur www.jdp-pub.org, le site du Jury de déontologie publicitaire (JDP), une instance dont les avis peuvent stopper la diffusion d'une campagne ;
- > **saisir une association** de consommateurs agréée comme l'UFC-Que Choisir ([Quechoisir.org](https://quechoisir.org)).

S. ORTOLA/REA



Alimentation



Si je choisis ce yaourt, est-ce que ce sera bon pour l'environnement ? Et ce chocolat, est-il issu d'une exploitation de cacao respectant les droits des travailleurs à l'autre bout du monde ? Afin de répondre à ces préoccupations des consommateurs, une multitude de labels ont fleuri dans les rayons, avec diverses promesses. *Que Choisir Pratique* les a passés au crible pour comprendre ce qu'ils garantissent vraiment dans leurs cahiers des charges, ce qui se cache derrière le logo et le marketing, mais aussi ce qu'en disent les enquêtes et les études scientifiques qui analysent leur impact réel.

SOMMAIRE

Zoom sur les cahiers des charges	18
Label bio : dans les coulisses d'un audit	28
Labels environnementaux et controverses	35

ZOOM SUR LES CAHIERS DES CHARGES

Pas facile de s'y retrouver parmi la multitude de labels que l'on rencontre au rayon alimentation ! Que promettent-ils ? Quel est leur niveau d'exigence ? Pour en avoir une idée, il faut s'intéresser à leurs cahiers des charges.

Dans nos supermarchés et magasins bios, de nombreux produits affichent des logos de labels alimentaires annonçant diverses sortes de promesses. Cela va de la production bio à l'appellation d'origine en passant par une qualité supérieure ou encore la préservation des ressources naturelles. Mais quelles garanties offrent-ils précisément ? Sont-ils tous fiables ? Par qui ont-ils été créés ? Une première façon de s'assurer de leur sérieux est de consulter leurs cahiers des charges. *Que Choisir Pratique* s'est attelé à la tâche pour vous, et a réalisé des entretiens avec chacun des porteurs de ces labels. Nous vous présentons ici ceux que vous rencontrez le plus fréquemment quand vous faites vos courses.

1 CERTIFICATIONS DES PRODUITS BIOS



Agriculture biologique (AB)

Il s'agit d'un label officiel, conçu en 1985, par le ministère de l'Agriculture. Il garantit un mode de production respectueux de l'environnement, de la biodiversité, du bien-être animal et de la santé humaine, conformément à la réglementation européenne encadrant le bio. Facultatif, il peut être apposé en complément du label bio européen, Eurofeuille, qui est, lui, obligatoire sur les denrées bios. Le logo AB identifie des denrées 100% bios ou des produits transformés contenant au moins 95 % d'ingrédients bios. Son cahier des charges

(identique à celui du label Eurofeuille) comprend notamment l'interdiction d'utiliser des engrais ou des pesticides chimiques de synthèse, des ingrédients ou des additifs chimiques artificiels et des OGM, ou encore de faire de l'élevage hors-sol. Les producteurs labellisés sont audités chaque année par un organisme certificateur, homologué par l'État, qui réalise aussi des contrôles inopinés.

● **Info +** Le label AB ne garantit pas l'absence totale de pesticides (seuls ceux issus de la chimie de synthèse sont prohibés, les pesticides naturels restent autorisés), il accepte les serres chauffées une partie de l'année, et ne dit rien de la taille de la ferme, du degré de transformation ou de la qualité nutritionnelle du produit. Une fraction de l'exploitation agricole peut par ailleurs demeurer en production conventionnelle.



NATURE
PROGRÈS

Nature
& Progrès

Cette marque associative a été créée en 1964 par un mouvement citoyen – présent en France et en Belgique – qui promeut une production agricole respectueuse de l'environnement et défend des « circuits de vente de proximité ». Il ne s'agit donc pas d'un logo officiel public comme AB, mais son cahier des charges implique le respect des interdictions prévues dans le label bio européen. Il apporte aussi des garanties supplémentaires, telles qu'une exploitation agricole entièrement labellisée (contrairement au label européen, qui autorise une mixité bio et non bio), un accès au plein air pendant toute la vie de l'animal,



500 € HT

C'est, en moyenne, ce que débourse chaque année un producteur pour les contrôles de la certification bio AB.

l'absence d'huile de palme et un nombre plus restreint d'additifs tolérés. Plus de 1 200 producteurs et transformateurs de produits agricoles, alimentaires et cosmétiques bénéficient de sa «mention». On parle de mention parce que le système de contrôle de Nature & Progrès est basé sur la participation et non la certification par un organisme tiers homologué par l'État.

● **Info +** C'est un producteur qui effectue l'audit annuel chez un autre agriculteur, accompagné d'un consommateur. Tous deux adhérents à l'association, ils rendent ensuite compte de leur rapport d'enquête à la «commission mixte d'agrément et de contrôle». Composée de producteurs et de consommateurs, elle évalue la conformité des pratiques de l'exploitant à la charte et au cahier des charges de Nature & Progrès. Ce système participatif de garantie a été reconnu par la Fédération internationale des mouvements de l'agriculture biologique (Ifoam).



Demeter

Cette marque privée tire son nom de la déesse grecque de l'agriculture et des moissons. Elle est liée à une association internationale qui promeut l'agriculture biodynamique. Présent dans 60 pays, le label certifie plus de 1 000 producteurs et entreprises en France, principalement dans le secteur viticole. Son cahier des charges est l'un des plus stricts. Toute l'exploitation doit être en bio, avec des exigences supplémentaires: zones dédiées à la biodiversité équivalentes à 10% de la surface agricole, présence de ruminants ou d'équidés sur une culture maraîchère de plus de 40 hectares... Des intrants et engrais naturels autorisés en bio (selon la réglementation européenne) ne le sont pas chez Demeter, tel le guano (issu des fientes d'oiseaux, riches en azote), tout comme certains additifs alimentaires, à l'instar des sels nitrés (dont la présence est décriée dans la charcuterie), de l'acide ascorbique (agent conservateur) ou du carraghénane (épaississant). Plusieurs modes de transformation, tels que la dilution dans l'eau d'un concentré de jus de fruit, sont prohibés. >>



Les différents labels bios ont des cahiers des charges plus ou moins exigeants.

>> ● **Info +** La biodynamie porte l'idée de fermes plus autonomes et intègre des préparations qui «stimulent la vie du sol», comme la bouse ou la silice de corne. La biodynamie est parfois critiquée pour son lien avec l'anthroposophie, un courant spirituel soupçonné de dérives sectaires. Elle comprend ainsi l'idée de suivre les rythmes cosmiques, les cycles solaires et lunaires, mais cet aspect n'est pas exigé dans le cahier des charges. Un audit est réalisé tous les ans chez chaque adhérent par un organisme indépendant homologué par l'État et des auditeurs propres à Demeter.



Biopartenaire

Ce label international bio et équitable est détenu par une association comprenant des groupements de producteurs, des entreprises de transformation et des magasins

bios. Pour être labellisés, les produits doivent être certifiés bios conformément à la réglementation européenne en la matière et contenir «au moins 50% d'ingrédients équitables issus d'un ou plusieurs Biopartenariats». Plus de 1 200 références sont distribuées dans des magasins bios. Il s'agit principalement de cacao, de fruits secs, de tisanes, de produits laitiers ou à base de soja. Le label met particulièrement l'accent sur le commerce équitable. Son cahier des charges prévoit la signature d'un contrat sur au moins trois ans entre l'ensemble des opérateurs, du producteur à la marque, et une rémunération juste assurant une marge suffisante aux agriculteurs. Le Biopartenariat se traduit aussi par le «soutien aux projets de développement agricoles et sociaux» via un programme d'actions et d'investissements en faveur des producteurs et de leurs salariés. Enfin, le label impose, entre autres, de bonnes conditions de travail et la liberté syndicale.

QUELLES SONT LES CARACTÉRISTIQUES DU COMMERCE ÉQUITABLE ?

En France, la loi de 2014 sur l'économie sociale et solidaire, renforcée par la loi Climat et résilience en 2021, définit les critères du commerce équitable.

> **Une démarche s'adressant à des travailleurs** en situation de désavantage économique du fait de leur précarité ou de leur environnement, organisés au sein de structures à la gouvernance démocratique.

> **Un engagement commercial pluriannuel** entre les groupements de producteurs et les acheteurs.

> **La fixation d'un prix juste** permettant « de couvrir les coûts de production, de verser

une rémunération suffisante pour satisfaire les besoins fondamentaux et améliorer le niveau de vie des travailleurs ainsi que de leurs familles, et de dégager une marge [pour] réaliser les investissements nécessaires ».

> **Un montant supplémentaire payé par l'acheteur**, afin de « renforcer les capacités et l'autonomisation » des producteurs (appelé « fonds » ou « prime de développement »).

> **Une traçabilité des produits** pour chaque entreprise de la filière certifiée.

> **Des opérations de sensibilisation et d'éducation**

à des modes de production et de consommation socialement et écologiquement durables.

> **La valorisation des modes de production et d'exploitation** respectueux de l'environnement et de la biodiversité.

Malgré des définitions législatives successives, certaines dispositions n'ont jamais été appliquées, comme la création d'une plateforme nationale attribuant une reconnaissance publique aux labels privés de commerce équitable, en vérifiant notamment les modalités de contrôle des certifications.

● **Info +** Chaque opérateur de la filière, du producteur à la marque, est inspecté annuellement par l'organisme de certification Ecocert pour le bio. La démarche équitable est contrôlée, du groupement de producteurs à la marque, par Ecocert ou l'association Biopartenaire.



Bio équitable en France

Ce label est porté par une association qui défend « une agriculture d'origine France, équitable et 100% bio ».

Elle réunit des groupements de producteurs (5000 fermes) et des entreprises de transformation de la bio. Lancé en 2020, le label certifie des produits issus d'une agriculture biologique et paysanne (de petites exploitations à taille humaine) hexagonale. Il s'agit principalement de légumineuses, de céréales, de viande ou encore de produits laitiers comme l'AOP Comté, d'une vingtaine de marques telles qu'Ethiquable, Biocoop ou Biochamps. Les fermes adhérentes vont au-delà des exigences de la réglementation bio européenne. Elles appliquent les principes de l'agroécologie, une démarche glo-

bale qui intègre les aspects environnementaux, économiques, sociaux et culturels. Cela se traduit par un ensemble de pratiques: agroforesterie (association des arbres et des cultures, par exemple en plantant des haies), préservation des sols, gestion durable de l'eau, protection de la biodiversité (installation de ruches...), bien-être animal, ou encore exclusion de la culture en serre chauffée. Le cahier des charges est aussi exigeant sur le plan social. Une convention pluriannuelle entre tous les acteurs d'une filière garantit notamment un prix juste aux producteurs, et un fonds de développement sert à financer les projets collectifs. En outre, l'emploi des travailleurs détachés (venant d'autres pays de l'Union européenne) est interdit. Pour afficher le logo, les produits doivent notamment contenir au moins 50% d'ingrédients certifiés équitables.

● **Info +** Chaque année, un échantillon de producteurs du groupement, tirés au sort, sont audités par un organisme de certification indépendant, Ecocert ou Tero, ce dernier étant non accrédité par le Comité français d'accréditation (Cofrac, lire l'encadré p. 24), de même que les entreprises de transformation et les marques.

>>

>> 2 SIGNES D'ORIGINE ET DE QUALITÉ



Appellation d'origine protégée (AOP)

Les AOP font partie des signes officiels d'identification de la qualité et de l'origine (Siqo) protégés au niveau européen. Les projets d'AOP sont homologués par arrêté interministériel, sur proposition de l'Institut national de l'origine et de la qualité (Inao), avant d'être transmis à la Commission européenne pour examen et enregistrement si les conditions du règlement européen régissant cette appellation sont respectées. Seul un produit labellisé AOP peut conserver son appellation d'origine contrôlée (AOC) au niveau français. Les appellations certifiées sont principalement viticoles (plus de 350), mais aussi agroalimentaires (plus de 100, dont la moitié de produits laitiers). Elles désignent une denrée dont toutes les étapes de production sont réalisées selon un savoir-faire reconnu dans une même aire géographique, qui lui donne ses caractéristiques.

● **Info +** Les AOP évoluent en intégrant dans leur cahier des charges de nouvelles conditions liées à l'environnement ou à l'adaptation au changement climatique.



Indication géographique protégée (IGP)

Les IGP sont, elles aussi, régies par la réglementation européenne et répondent à la même procédure de reconnaissance officielle que les AOP. L'Inao décomptait plus de 70 IGP viticoles et près de 160 IGP agroalimentaires (produits laitiers inclus). Pour prétendre à l'obtention de ce signe officiel, il faut qu'une étape au moins, parmi la production, la transformation ou l'élaboration, ait lieu dans une aire géographique délimitée. Par exemple, celle de l'élevage et de l'abattage du porc pour l'IGP Jambon de Bayonne est assez large, puisqu'elle s'étend sur plus de 20 départements, mais les étapes suivantes, de la mise au sel jusqu'à l'affinage et au conditionnement, sont effectuées dans le bassin de l'Adour, une zone bien plus restreinte du Sud-Ouest.

● **Info +** Le label IGP ne garantit pas l'origine géographique précise de toutes les composantes et de tout le processus de fabrication du produit, mais son identité traditionnelle dans l'un des aspects de sa production.



Label rouge

Ce signe de qualité français comprend plus de 400 références homologuées par arrêté interministériel sur proposition de l'Inao, principalement des volailles de chair, mais également d'autres viandes, des charcuteries, des produits laitiers et de la mer, des fruits et légumes, des boissons, de la farine, du miel et même du sel. Il certifie qu'un produit offre un niveau de qualité supérieur à celui d'autres denrées comparables, dites standards, par ses conditions de production ou de fabrication. Par exemple, la mayonnaise labellisée garantit l'absence d'additifs, l'emploi d'huile de colza et de vinaigre de vin blanc, des jaunes d'œufs provenant d'élevages

Au rayon alimentation, le consommateur ne sait plus à quel label se fier, tant il y en a !



en plein air, une teneur en moutarde de Dijon minimale et moins de 1 % de sel dans la composition. Quant aux volailles de chair Label rouge, elles profitent d'un parcours extérieur obligatoire, leur âge d'abattage minimal est plus élevé que celui des poulets courants et leur pourcentage de matières grasses, limité. À chaque appellation correspond un cahier des charges.

● **Info +** Des analyses en laboratoire et des tests organoleptiques réalisés par un panel de consommateurs permettent de démontrer la qualité du produit.



Bleu-Blanc-Cœur

Cette démarche vise à améliorer la qualité nutritionnelle et environnementale des aliments issus de l'élevage. Portée par une société coopérative d'intérêt collectif (SCIC), elle certifie environ 2 500 références, principalement des œufs, de la viande et de la volaille, ainsi que des produits laitiers,

de marques telles que Agrilait, Magasins U ou La nouvelle agriculture. Son cahier des charges prévoit en particulier de nourrir les animaux avec des aliments à forte teneur en oméga 3 (lin, luzerne, colza...), pour obtenir des produits affichant un bon profil lipidique et riches en oméga 3. L'huile de palme est interdite, de même que les acides gras et les additifs chimiques de synthèse. Le soja d'importation est prohibé dans certaines filières (viande bovine, veau, lapin, lait), et restreint pour le poulet. Le label n'est pas bio et les teneurs en résidus de pesticides et en antibiotiques doivent simplement être inférieures aux limites maximales fixées par la réglementation.

● **Info +** Les produits labellisés Bleu-Blanc-Cœur sont régulièrement analysés en laboratoire et des audits sont confiés à des organismes tiers indépendants accrédités par le Cofrac pour visiter les exploitations ou les acteurs de mise sur le marché tous les 18 mois.

3 LABELS DURABLES ET ENVIRONNEMENTAUX



Haute valeur environnementale (HVE)

Il s'agit du plus haut niveau de certification environnementale officielle portée par le ministère de l'Agriculture. Il distingue des exploitations agricoles qui respectent un référentiel comprenant quatre « indicateurs de performance environnementale »: préservation de la biodiversité (insectes, arbres, haies, bandes enherbées, fleurs...), stratégie phytosanitaire, gestion de la fertilisation, gestion de l'irrigation. Environ 40 000 fermes sont certifiées HVE, soit plus de 9 % de la surface agricole utile française. Le logo « Issu d'une exploitation de haute valeur environnementale » peut être apposé sur les produits bruts d'une ferme HVE ou sur les produits transformés comportant 95 % d'ingrédients provenant d'exploitations HVE. La certification concerne principalement du vin, de la viande et des produits laitiers.

>>



L. HINI; BLEU-BLANC-CŒUR; ALF. PHOTO/ADOBE STOCK

>> ● **Info +** Rien n'interdit l'utilisation d'intrants et d'engrais chimiques de synthèse ni d'OGM. L'usage des antibiotiques n'est pas limité. La mention est attribuée pour trois ans par un organisme de contrôle indépendant agréé par le ministère de l'Agriculture.



Rainforest Alliance

Label privé international, il appartient à une ONG américaine. Il permet d'identifier des produits agricoles et alimentaires provenant d'exploitations engagées dans une démarche environnementale, sociale et économique. Les principaux critères de certification sont la protection de la biodiversité et des écosystèmes (limitation des pesticides, préservation des forêts, de la ressource en eau...), ainsi que le respect des droits humains (conditions de travail décentes, rémunérations justes...). Ce logo certifie plus de 42 000 références de produits provenant de 62 pays, principalement du cacao, des bananes, du thé et du café, de marques telles que Nesquik, Innocent ou Nespresso. Il revendique la certification de plus de la moitié du cacao produit dans le monde.

QUI ACCRÉDITE LES CERTIFICATEURS ?

Le Comité français d'accréditation (Cofrac) a une mission de puissance publique et d'intérêt général qui consiste à « s'assurer de la compétence et de l'impartialité des organismes d'évaluation et de la conformité ». À ce titre, il accrédite entre autres des laboratoires et des organismes de certification et d'inspection qui agissent dans le domaine des labels alimentaires, tels Ecocert ou Certipaq. L'accréditation du Cofrac leur est indispensable pour obtenir l'agrément de l'Institut national de l'origine et de la qualité (Inao), qui leur permet d'exercer leur activité de contrôle.

● **Info +** Une nouvelle version du cahier des charges doit entrer en vigueur le 1^{er} octobre 2025. Les contrôles sont réalisés chaque année sur les exploitations et dans les usines de transformation par des organismes de certification indépendants agréés par le label.



Marine Stewardship Council (MSC) pêche durable

Ce label est porté par une ONG internationale du même nom qui lutte contre la surpêche. Actuellement, 570 pêcheries sont certifiées MSC Pêche durable dans le monde, dont 14 françaises, ce qui représente 22 % des captures de poissons sauvages de notre pays. Environ 2 300 références arborent le logo bleu dans l'Hexagone. On le trouve ainsi sur des produits des marques Connétable, Findus ou Saupiquet entre autres. Le référentiel à respecter par les pêcheries, révisé tous les cinq ans, repose sur trois principes : pêcher de manière à permettre aux stocks de poissons de se renouveler, minimiser l'impact sur l'environnement marin et disposer d'un système de gestion efficace qui garantit une exploitation responsable.

● **Info +** Après un premier audit qui dure 15 mois en moyenne, un audit de surveillance, documentaire ou sur place, est réalisé annuellement par un organisme de certification indépendant. Le rapport d'audit est mis en ligne et peut faire l'objet de commentaires par les parties prenantes.



Agri Confiance

C'est une association comprenant 27 coopératives agricoles et leur syndicat. Ce label certifie plus de 10 000 exploitations françaises qui se sont lancées dans une démarche environnementale et sociale responsable. Elles produisent principalement des céréales, du vin, des légumes de plein champ, du lait, de la volaille, mais également des fruits et de la truite, pour des marques telles que Ovive, Candia ou Paysan breton. Pour le vin, la volaille et le lait, au minimum 90 % du produit fini doit être certifié. Toutefois, pour les produits transformés, le logo s'applique uniquement à l'ingrédient



Les pêcheries certifiées MSC s'engagent à éviter la surexploitation de la ressource et à limiter leur impact sur l'environnement.

F. MASSARD/ADOBE STOCK

certifié, comme la farine. En consultant les référentiels, on s'aperçoit que nombre de critères relèvent du simple respect de la réglementation, de dispositifs de suivi ou d'adhésion à des démarches et plans d'action. L'usage des OGM est proscrit, y compris dans l'alimentation des animaux. Cependant, seul un engagement à des « bonnes pratiques » est demandé pour les antibiotiques, et rien n'interdit l'usage des pesticides et des engrais chimiques de synthèse.

● **Info +** Des audits sont menés par la coopérative elle-même et par un organisme certificateur indépendant, l'Afnor ou Bureau Veritas. En cas de présence du logo sur un produit, un audit « de marque » est effectué annuellement, de l'exploitation au dernier metteur en marché, afin de vérifier la traçabilité.



Zéro résidu de pesticides

Ce label privé est porté par le collectif Nouveaux champs. Il garantit l'absence de résidus de pesticides dans les produits, au stade de la consommation et dans la limite de la plus petite valeur quantifiable, soit 10 microgrammes par kilo. Quelque 350 producteurs français sont engagés dans la démarche. Le label certifie une centaine de références – fruits et légumes frais, en conserves ou surgelés, jus de fruits, vin ou fruits secs – principalement vendues en grande distribution, par des marques telles que Les Paysans de Rougeline, Planète Végétal ou Blue Whale. Le cahier des charges ne bannit pas les pesticides, mais leur usage est surveillé au moyen de trois listes. La liste « verte » comporte 125 molécules actives d'origine naturelle qui ne génèrent >>



Les labels de commerce équitable promettent des conditions plus justes aux producteurs.

>> pas de résidus. La liste «grise» est celle des 310 composés pour lesquels l'absence de résidu quantifiable doit être garantie aux consommateurs par un laboratoire indépendant que le Cofrac a accrédité. On y trouve, par exemple, les néonicotinoïdes comme l'acétamipride, car le label y inclut les pesticides interdits sur les 10 dernières années. La liste «noire» répertorie 74 substances à bannir (par exemple, les perturbateurs endocriniens). Des analyses sont effectuées lors de la récolte, puis de façon aléatoire aux différentes étapes de la chaîne. Des audits sont conduits par un cabinet indépendant, chaque année dans les exploitations et dans les usines de transformation, les stations de conditionnement ainsi que les structures commerciales.

● **Info +** «Les pesticides peuvent avoir fait des dégâts sur l'environnement même si, entre le traitement et la récolte, ce qu'il en reste dans les aliments peut être passé sous la limite de quantification. Ça ne signifie pas qu'il n'y a pas de résidu, donc ce n'est pas une information correcte au consommateur», souligne l'association Générations futures.

il certifie plus de 37 000 références, dont plus de 5 800 en France, essentiellement des produits à base de cacao, du café, des bananes, du sucre et du thé. Parmi les plus de 350 marques certifiées, citons Malongo et Campagne de France, ou les marques de distributeurs Biocoop et Monoprix. Les principaux critères à respecter: une rémunération équitable pour les producteurs (prix minimum garanti pour assurer un revenu stable et suffisant), une prime de développement servant à financer des projets collectifs (écoles, infrastructures de santé...), des conditions de travail décentes (respect des droits syndicaux, sécurité...), la limitation des pesticides, la gestion durable des ressources, un fonctionnement démocratique des organisations de producteurs.

● **Info +** Les opérations de contrôle et de certification sont réalisées par FloCert, filiale de Fairtrade International. FloCert effectue des audits réguliers chez les producteurs et les autres acteurs de la chaîne.

4 LOGOS DU COMMERCE ÉQUITABLE



Fairtrade-Max Havelaar

Ce célèbre label appartient à la fondation Fairtrade International. Il garantit le respect de normes sociales, économiques et environnementales. Présent dans une centaine de pays, dont 70 pour la production,



Fair for Life

Voici un logo international privé de commerce équitable appartenant à l'organisme certificateur Ecocert, qui le gère et en assure la labellisation. Il s'applique aux matières premières agricoles (cacao, café, fruits secs...), aux denrées alimentaires, mais aussi aux textiles ou encore aux cosmétiques. Pour qu'un produit affiche le logo, il faut qu'au moins 80% des matières premières entrant dans sa composition soient certifiées. Le label assure aux producteurs un prix d'achat équitable, supérieur à celui du marché, ainsi qu'un prix minimum garanti (prenant en compte



leurs coûts de production) qui les protège en situation de crise, le tout étant formalisé par des contrats à long terme (au moins trois ans), avec des volumes d'achats minimaux. Fair for Life exige, en outre, des conditions de travail décentes et sûres. Enfin, le label impose des pratiques agricoles respectueuses de l'environnement.

● **Info +** Il existe trois catégories de critères de certification: KO (obligatoires, comme le respect des droits humains), Must (à observer dans un délai de quatre ans au maximum) et Bonus (optionnels et allant au-delà des exigences de base). Les manquements aux critères KO ou Must peuvent mener à une perte de certification immédiate ou obliger à une correction dans les deux mois.



Agri-Éthique France

Lancé en France en 2013, ce label a pour objectif d'assurer un revenu juste et durable aux agriculteurs français, de préserver l'emploi et de promouvoir une agriculture écoresponsable. Détenue par une coopérative de producteurs, il certifie plus de 1800 fermes et plus de 1000 références de marques telles Brets, Labeyrie ou La Boulangerie. Les filières labellisées doivent être structurées collectivement. Elles fournissent des céréales, des légumineuses, des produits laitiers, de la viande, des œufs et du miel. Un contrat fixant le volume et le prix d'achat garanti aux producteurs (déconnecté des marchés) est signé pour trois ans au minimum. Un fonds de développement finance les projets collectifs. Il est alimenté par les premiers transformateurs, qui versent au moins 0,5% du prix d'achat de la matière première.

● **Info +** L'organisme certificateur indépendant Certipaq, agréé par le ministère de l'Agriculture et accrédité par le Cofrac, effectue des contrôles annuels. Un nouveau cahier des charges est mis en œuvre depuis juillet 2025.



Producteurs Paysans (SPP)

Il s'agit d'un label international de commerce équitable apparu en 2006 par la Clac, un réseau de coopératives de petits producteurs latino-américains, en réaction à l'ouverture du label Fairtrade International à la production sous contrat. Il est détenu par l'association SPP Global regroupant 113 organisations de producteurs dans une trentaine de pays du Sud. Les petits producteurs sont majoritaires dans tous les organes décisionnaires du label. Celui-ci certifie autour de 400 références vendues en France, principalement des bananes, du café et du chocolat. Pour arborer le logo, les ingrédients certifiés SPP doivent représenter au moins 50 % du poids total d'un produit transformé. La spécificité du label SPP est de ne certifier que des produits issus des organisations de petits producteurs, excluant l'agriculture sous contrat et les plantations privées qui ont recours à de la main-d'œuvre salariée. Au minimum, 85 % des membres de chaque coopérative engagée doivent posséder moins de 15 hectares de terres en production, moins de 1 hectare de terres sous serre ou moins de 500 ruches. Les 15 % restants sont autorisés à posséder jusqu'à deux fois ces superficies. Les prix minimums garantis aux producteurs sont supérieurs à ceux du marché et publiés en ligne. Les fermiers reçoivent une prime s'ils font de l'agriculture biologique et une prime de développement collectif établie par SPP Global pour chaque produit certifié. Enfin, le label inclut des critères sociaux et environnementaux: respect des lois du travail et des droits des enfants, intégration des femmes, exclusion des OGM, traçabilité...

● **Info +** Des organismes de certification indépendants (non accrédités par le Cofrac) effectuent des contrôles documentaires chaque année et des contrôles sur place tous les trois ans. ■

LABEL BIO : DANS LES COULISSES D'UN AUDIT

Si vous vivez en Nouvelle-Aquitaine, vous avez sans doute déjà vu en supermarché, voire acheté, l'un de ces yaourts et crèmes dessert Ferme du Paupiquet. Sur l'emballage, une photo du producteur avec ses vaches, accompagnée des logos Eurofeuille et AB illustrant la certification biologique. Des garanties fiables ?

Christophe Albert est auditeur pour Ecocert, un organisme privé agréé par l'Institut national de l'origine et de la qualité (Inao) et accrédité par le Comité français d'accréditation (Cofrac) pour labelliser entreprises et produits. Il se rend à la ferme du Paupiquet, à Ansac-sur-Vienne (16), muni d'un plan de contrôle élaboré à partir des points de vérification obligatoires listés par l'Inao, tels que les stocks d'aliments pour animaux ou les traitements vétérinaires utilisés. «La grille est très lourde. On ne vérifie pas tous les points à chaque audit, mais ils doivent tous être passés en revue au fil des audits, en fonction de notre analyse des risques», indique-t-il. Chaque année, l'auditeur effectue une visite obligatoire sur rendez-vous chez les producteurs

certifiés, à laquelle s'en ajoutent d'autres, sans préavis. « Environ 10% de nos contrôles se font de manière inopinée, explique Christophe Albert, et 10% de nos clients ont un audit supplémentaire parce qu'ils présentent un risque particulier. Parfois, des alertes font qu'on augmente l'intensité des contrôles sur un secteur. Ou alors, c'est parce que des observations sur le terrain nous interpellent, comme des traces de tracteur qui n'ont pas lieu d'être à cette période de l'année, et font suspecter la présence de pesticides. »

Un nombre limité d'animaux

Première étape: la visite des lieux. L'auditeur est accueilli par l'agriculteur, Christophe Hervy. Sa ferme se compose de bâtiments et de prairies

REPORTAGE À LA FERME



L'auditeur d'Ecocert, Christophe Albert, visite la ferme en présence de son propriétaire, Christophe Hervy.



(90 hectares) pour 50 vaches laitières, produisant entre 700 et 800 litres de lait chaque jour. Il a obtenu le label bio en 2010 afin d'accéder à un positionnement plus haut de gamme. Depuis, il a intégré la transformation de son lait en yaourts et autres produits lactés sur son exploitation, où il élève également des vaches pour leur viande – elle aussi certifiée bio. Dès lors, «l'animal doit être abattu et découpé par des entreprises elles-mêmes labellisées et contrôlées», détaille Christophe Albert.

Face au box des veaux nés il y a quelques jours, il vérifie leur identification et leur état général. «Dans la réglementation bio, il est obligatoire de les mettre en groupe, et non plus dans des box individuels, à partir de sept jours», rappelle l'auditeur, avant de se diriger vers le bâtiment de stabulation (étable). À l'intérieur, le nombre de bêtes par mètre carré est cadré: chaque vache laitière doit bénéficier d'un minimum de 6 m². «Au début, quand on engage le contrôle d'une exploitation, on demande les plans et on calcule la surface par animal. Après, ça se voit à l'œil nu, c'est l'expérience. Là, j'estime qu'on a 10 m² par tête, mais l'exploitant doit quand même toujours être en mesure de nous présenter les plans», souligne-t-il. À l'extérieur aussi, les animaux sont privilégiés dans cette ferme,

notamment en matière de pâturage (obligatoire pour obtenir la certification bio), avec de vastes prairies permanentes à disposition. La densité des bêtes y est limitée, afin de «ne pas dépasser les 170 kg d'azote [apportés par les déjections et les engrais] autorisés par an et par hectare de terre agricole». Pour autant, dans le bio, rien ne contraint la taille des exploitations ni des bâtiments (sauf pour les volailles de chair). «Alors certes, la réglementation n'interdit pas d'avoir 1 000 vaches, mais ce n'est pas réalisable en termes opérationnels quand on veut respecter les critères du label écologique», assure Catherine Experton, cheffe du pôle Observatoire et réglementation à l'Agence bio.

Peu de traitements antibiotiques

L'auditeur inspecte à présent un sac qui contient de l'argile, «employée pour plâtrer le système digestif des jeunes animaux qui changent de régime, au lieu des médicaments de synthèse, interdits en bio». La liste de ce que les vaches labellisées peuvent ingérer est d'ailleurs restreinte. À la ferme du Paupiquet, leur alimentation provient principalement des herbes de la prairie. Christophe Hervy, l'éleveur, la complète avec des protéagineux afin d'équilibrer leur ration en protéines. «C'est un point de vigilance, parce que ces produits sont souvent >>



PHOTOS: L. GUEDI



Pour apposer les logos AB et Eurofeuille sur ses produits, la ferme du Paupiquet doit se soumettre à des contrôles stricts.

>> importés d'Amérique, donc on doit vérifier qu'ils ne contiennent pas d'OGM. Ici, leur producteur est bien certifié, on le voit sur l'emballage, le bon de livraison et la facture», commente Christophe Albert. Il prélève à présent un peu de poudre de maïs, utilisée comme source de glucides alimentaires pour les bovins, afin de la faire analyser en laboratoire (Capinov) et de vérifier l'absence d'OGM. «Une petite part de nos contrôles (5%) donnent lieu à prélèvement pour analyse», précise-t-il.

L'auditeur ouvre ensuite l'armoire à pharmacie vétérinaire. Il y trouve principalement des vaccins, de l'argile liquide, des huiles essentielles pour repousser les parasites et un seul antibiotique vétérinaire, contre les infections. La réglementation bio autorise son usage, mais uniquement en cas de nécessité, «lorsque le recours à des produits phytothérapeutiques, homéopathiques ou autres est inapproprié». De plus, «le nombre de traitements par antibiotiques sur vaches laitières est limité à trois par an», rapporte Christophe Albert. Et le délai d'attente avant la commercialisation de produits issus d'un animal ainsi soigné est doublé par rapport à la norme légale (dont la durée dépend de la molécule utilisée).

71 substances phytosanitaires autorisées

À la ferme du Paupiquet, ce sont les effluents d'élevage qui fertilisent les prairies. Toutefois, quelques engrais comme les composts, fumiers ou fientes de volaille, de même que certains intrants (insecticides, fongicides...), tels le phosphate aluminocalcique, le sulfate de magnésium ou le sulfate de cuivre, sont autorisés en bio. Selon l'Agence bio, qui diffuse le logo AB, ce sont ainsi 71 des 455 produits phytosanitaires approuvés dans l'Union européenne qui peuvent être employés. Ils doivent toutefois avoir fait la preuve de leur origine végétale, animale, microbienne ou minérale, et non avoir été synthétisés en laboratoire, sauf s'ils ne sont «pas disponibles en quantité ou en qualité suffisante, ou qu'il n'existe pas d'autre solution». Toutefois, même naturels, ils ne sont pas sans impact sur la santé et l'environnement. Par exemple, «des concentrations excédentaires en cuivre (un métal d'origine naturelle utilisé en arboriculture ou dans la vigne contre le

mildiou, et interdit dans certains pays européens) ont des effets néfastes sur la croissance et le développement de la plupart des plantes, sur les communautés microbiennes et la faune des sols», indique l'Inrae. Depuis 2022, la quantité de cuivre épandable est d'ailleurs limitée, dans les exploitations bios comme conventionnelles: pas plus de 28 kg sur 7 ans.

Petit pourcentage d'éléments non bios

Dans un autre bâtiment, consacré à la transformation, l'agent d'Ecocert se rend dans la salle de stockage des ingrédients qui servent aux recettes des préparations et desserts lactés.



L'auditeur prélève de la poudre de maïs pour le labo, qui vérifiera l'absence d'OGM. Il contrôle aussi l'armoire à pharmacie.



L. GUÉDI

LES MENTIONS SUR LES ÉTIQUETTES DE LA FERME DU PAUPIQUET

> AB/Eurofeuille L'Eurofeuille représente le label bio européen et AB, le français. Mais les deux correspondent au même cahier des charges et aux mêmes vérifications. AB continue d'être utilisé dans notre pays car il y est mieux connu des consommateurs.

> FR-BIO-01 En France, plusieurs organismes sont agréés par le ministère de l'Agriculture pour effectuer des contrôles sur le terrain – dont Ecocert, mais aussi Bureau Veritas ou Qualisud. Sur l'emballage des produits, en dessous du label bio, le sigle FR-BIO est affiché, accompagné d'un numéro dédié à l'organisme certificateur. Ici, le 01 est associé à Ecocert.

> Invitation à la ferme est le réseau d'exploitations certifiées bios (plus de 40), auquel appartient la ferme du Paupiquet. Ces agriculteurs transforment leur lait sur place pour vendre des produits localement et en circuit court.

> Agriculture UE/non UE est une indication de l'origine des matières premières composant le produit. Dans les yaourts de la ferme du Paupiquet, le cacao et le café utilisés ne proviennent pas de l'UE. Le nom du pays d'origine hors UE n'est toutefois pas mentionné, car ce n'est obligatoire que si au moins 98 % des ingrédients en sont originaires.

> Issu du commerce équitable *Que Choisir Pratique* a pu consulter les fiches techniques des produits issus du commerce équitable utilisés par la ferme du Paupiquet. L'extrait liquide de café originaire de Colombie ainsi que le cacao provenant de République dominicaine sont bien labellisés Fair for Life par Ecocert.

> Sel Le 1^{er} août 2024, le cahier des charges français établissant les règles de production du sel bio est entré en application. Il comporte plusieurs critères, dont l'interdiction

faite aux exploitants d'utiliser des explosifs afin d'extraire le sel ou des énergies non renouvelables pour l'évaporation. En France, à ce jour, seuls les Sels de Gruissan et de Guérande affichent le label bio, dont la norme européenne a été validée en novembre 2024. Celui utilisé par la ferme du Paupiquet est certifié Nature & Progrès (lire p. 44).

> Carraghénane (E407) Employée comme épaississant par la ferme du Paupiquet, cette substance fait partie des additifs autorisés par la réglementation bio pour les produits à base de lait, à condition qu'avec les autres ingrédients non bios, cela ne dépasse pas 5 % du poids du produit fini. Bien qu'il soit d'origine naturelle (extrait d'algues marines), le Centre international de recherche sur le cancer (Circ) l'a classé comme cancérigène possible s'il est dégradé par un chauffage à haute température ou de l'acidité.

Il vérifie la présence de la mention bio sur les contenants. La réglementation accepte certaines substances non bios dans la composition, mais elles doivent se limiter à 5 % du poids du produit. L'auditeur examinera attentivement les certificats de chacune au cours de la deuxième étape du contrôle, la partie documentaire. Installé dans le bureau de l'agriculteur, il passe en revue les pièces comptables, tels les bons de livraison, d'achat et de vente, les cahiers d'élevage et de transformation ou encore l'état des stocks. « On regarde ce qu'il s'est passé dans l'année, ça nous permet de recouper les informations et de vérifier qu'il y a une cohérence globale entre ce qui est enregistré et ce qui est visible sur la ferme. On mène un véritable travail d'enquêteur ! »

Dans certains cas, Christophe Albert est amené à demander des mises en conformité : « Cela arrive si une quantité de fertilisant n'a pas été enregistrée sur un mois, par exemple. » Dans d'autres, il peut même refuser ou suspendre la certification. « J'ai pu le faire pour du raisin destiné à du vin, et dont les analyses s'étaient révélées non conformes, car des composants chimiques de synthèse l'avaient contaminé », raconte-t-il. Si les substances interdites en bio sont utilisées délibérément, ce n'est plus seulement le lot de produits, mais également toute la parcelle et les animaux dont la certification est suspendue. Au deuxième constat similaire, le producteur n'est plus autorisé à commercialiser ses productions avec une référence à l'agriculture biologique, temporairement ou définitivement. ■

Greenpeace, WWF France et le Bureau d'analyse sociétale pour une information citoyenne (Basic) ont publié, en juin 2021, un rapport intitulé « Étude de démarches de durabilité dans le domaine alimentaire » (lire aussi l'infographie p. 34). Pour évaluer le potentiel d'impact positif de 11 labels du secteur, une méthodologie propre leur a été appliquée. Elle mesure la prise en compte des enjeux environnementaux (ressources en eau, qualité des sols, de l'air...) et socio-économiques (sécurité alimentaire, conditions de travail, etc.) dans leur cahier des charges. Les publications concernant leurs résultats ont aussi été étudiées. À l'arrivée, les bénéfices réels sont plutôt éloignés des visions et intentions affichées... Les trois associations autrices du rapport ont donc demandé une révision des conditions de certification.



Interview

CHRISTOPHE ALLIOT Président du bureau

« NOTRE OBJECTIF ÉTAIT

Q C Comment avez-vous abordé ce travail d'analyse ?

Christophe Alliot Avec cette étude, nous voulions dépasser les limites des méthodologies d'évaluation habituelles des certifications alimentaires. Les plus répandues consistent à passer au crible les exigences des cahiers des charges, ce qui pose plusieurs difficultés, en particulier l'impossibilité de prendre en compte les conséquences concrètes de la mise en place des labels. De fait, ces méthodes étudient les moyens employés, pas les résultats. Parmi elles, la plus utilisée est celle de l'analyse du cycle de vie, qui offre l'avantage d'intégrer toutes les étapes de l'existence d'un produit, de sa production agricole à sa consommation, et de présenter les résultats de façon quantitative. Cependant, si elle mesure bien le niveau d'énergie nécessaire et la quantité de polluants ou de déchets émis pour produire un aliment, elle peine à évaluer les impacts sur l'eau, les sols ou la biodiversité... et néglige les aspects socio-économiques.

Q C En quoi votre méthodologie est-elle différente ?

C. A. Il s'agit d'une vision à 360 degrés des limites planétaires, du socle des droits humains



fondamentaux et du bien-être animal. On a réalisé une large revue de la littérature scientifique concernant les enjeux de notre système alimentaire. L'objectif était d'établir une «boussole de durabilité» répertoriant les principales problématiques que ces enjeux font peser sur la société et l'environnement (le dérèglement climatique, l'érosion de la biodiversité, la dégradation des sols, l'insécurité alimentaire...). À ces sujets sont associées environ 700 causes, que l'on a croisées avec les cahiers des charges. Par exemple, plus un label agit en cherchant à réduire l'usage des pesticides ou en améliorant la rémunération des ouvriers agricoles, plus son potentiel d'impact est fort. On évalue ensuite le degré de certitude de l'effet de ce label sur chacune des causes

d'études Basic

D'ÉTABLIR UNE BOUSSOLE »

identifiées, selon que cette influence est potentielle ou avérée. Si un critère du cahier des charges comporte un niveau d'exigence plus élevé que la moyenne, ainsi qu'un mécanisme de contrôle fiable, il offrira une meilleure garantie d'impact positif. C'est le cas, par exemple, des labels qui partagent le socle de critères de l'agriculture biologique (Eurofeuille/AB, Nature & Progrès, Demeter et Bio équitable en France). En revanche, la certification HVE (Haute valeur environnementale), basée sur un système de compensation de points (lire p. 35), et le label Agri Confiance, qui repose sur

l'évaluation de l'amélioration des actions, présentent une moindre garantie.

Avez-vous été surpris par les résultats obtenus ?

C. A. Notre méthodologie permet d'établir le potentiel d'impact de 11 labels sur 14 problématiques environnementales et socio-économiques à l'origine de la dégradation des systèmes alimentaires. Plus ce potentiel est fort pour l'une, plus la note qui lui est attribuée en regard est élevée. L'évaluation prend également en compte la reconnaissance publique du logo, son encadrement légal ou ses démarches associées,

telle la réalisation d'un bilan carbone (comme avec Bleu-Blanc-Cœur). Les labels étant voués à améliorer la situation, on commence par s'intéresser aux actions positives... mais il peut y avoir des contre-effets. Ainsi, dans la zone de l'AOP Comté [le Jura, le Doubs, l'Ain, la Haute-Savoie et la Saône-et-Loire], des associations se mobilisent contre la pollution de l'eau et les arasements d'affleurements rocheux dus, entre autres, à la pression issue de la production de comté, qui connaît un fort succès [premier fromage AOP français en volume, avec 63 500 tonnes commercialisées en 2022].

QUE NOUS APPREND L'ÉTUDE SUR LES DÉMARCHES DE DURABILITÉ ?

Ce que révèle l'étude « Démarches de durabilité dans le domaine alimentaire », c'est l'écart significatif entre les intentions affichées par les porteurs des labels et les bénéfices avérés de la majorité d'entre eux. Pour chaque label, les résultats sont présentés sous la forme d'une « boussole de durabilité », où 14 problématiques sont associées à une couleur dont l'intensité varie selon le potentiel d'impact positif. Ainsi, Agri Confiance dit influencer positivement 9 problématiques sur 14, soit le plus haut niveau d'ambition des labels étudiés. Mais ses impacts

potentiels mesurés sont, eux, les plus faibles... À l'inverse, d'autres labels génèrent des potentiels d'impacts positifs sans intentions affichées. C'est le cas de l'AOP Comté et des labels qui partagent le socle de l'agriculture bio sur la qualité de l'air – bien que la certitude de leur impact reste moyenne.

Des critères absents

Des problématiques sont peu prises en compte par les labels, notamment l'épuisement des ressources naturelles non renouvelables, jamais mentionné. D'autres sont très

rarement intégrées, telles la pollution de l'air, les pertes et gaspillages, les conditions de travail et la sécurité alimentaire. Et quelques cahiers des charges excluent les questions environnementales (l'AOP Cantal, le Label rouge filière porcine...).

Méthodologie perfectible

Cette étude a aussi ses limites : elle n'intègre pas le nombre de producteurs engagés dans chaque démarche, ce qui améliorerait sans doute la note de certains labels, comme Agri Confiance. Hélas, ces données sont difficiles à obtenir.

[Lire Étude p. 34](#) >>

Lesquels sont les plus durables ?

L'Étude de démarches de durabilité dans le domaine alimentaire, réalisée par Basic, WWF et Greenpeace (lire p. 32-33), a attribué des scores aux labels étudiés. Ils reflètent les bénéfices de ces démarches sur les enjeux socioéconomiques et environnementaux. L'objectif ? Éclairer les choix des acheteurs (distributeurs, consommateurs...) et des décideurs.

DÉMARCHES APPARENTÉES À L'AGRICULTURE BIOLOGIQUE



5

5



4

4



4

3



4

4

DÉMARCHES APPARENTÉES À LA CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE



1

1



1

1



1

1

SCORES Notes de 1 à 5 (des bénéfices les moins avérés aux plus avérés)

■ Bénéfices environnementaux

■ Bénéfices socio-économiques

DÉMARCHES DÉFINIES PAR FILIÈRES



Filière comté

5

5



Filière lait

3

3



Filière volaille de chair

2

3



Filière porc-volaille

2

3



Filière cantal

1

1



Filière porcine

1

1

LABELS ENVIRONNEMENTAUX ET CONTROVERSES

Ces labels promettent des modes de production « durables » ou « respectueux de l'environnement ». Pourtant, certains d'entre eux suscitent de vives critiques, voire sont dénoncés pour les pratiques condamnables de certains producteurs.

Difficile de s'y retrouver parmi tous les labels environnementaux qui ont fleuri récemment ! Et pourtant, tous ne se valent pas, certains relevant davantage de l'encouragement que de contraintes fortes. « *Nous ne sommes pas un label aux exigences très élevées, même si ces dernières vont toutes au-delà de la réglementation. Il s'agit avant tout pour nous d'embarquer un maximum d'agriculteurs* », argue Philippe Sommer, directeur d'Agri Confiance, un label qui veut donner aux clients « *l'assurance de consommer des produits bons pour la planète* ».

Bon pour la transition écologique... vraiment ?

Unique label public officiel certifiant la qualité environnementale des produits alimentaires en France, Haute valeur environnementale (HVE) est, lui aussi, accessible à un grand nombre d'exploitations. L'une des critiques majeures qui lui est faite tient dans son système de notation, qui permet une compensation de points quand ces derniers manquent. Par exemple, si un agriculteur n'en obtient pas suffisamment sur le pourcentage de surfaces non traitées avec des produits phytosanitaires, il peut les « compenser » par des « *conditions d'application des traitements visant à limiter les fuites dans le milieu* » ou par une « *surveillance active des parcelles* ». Il doit obtenir au minimum 10 points pour chaque indicateur, mais il n'y a pas de note éliminatoire au niveau des critères qui le composent. À plusieurs reprises, l'Office français de la

biodiversité a donc considéré que le logo HVE n'apportait pas de bénéfice environnemental par rapport aux pratiques agricoles moyennes. Un avis partagé par l'Institut de développement durable et des relations internationales (Iddri), qui estime que « *cette certification ne peut pas prétendre accompagner une réelle démarche de transition agroécologique* », et que le système de notation pour l'obtenir aboutit à « *un niveau d'exigence au final très faible* ».

Face aux critiques, le ministère de l'Agriculture, porteur du label (et qui n'a pas répondu à nos demandes d'entretien) a durci certains critères, devenus obligatoires en 2022.

Il doit désormais y avoir au minimum 4% d'infrastructures

>>

Des plantations de bananes certifiées par Rainforest Alliance ont utilisé des pesticides toxiques...



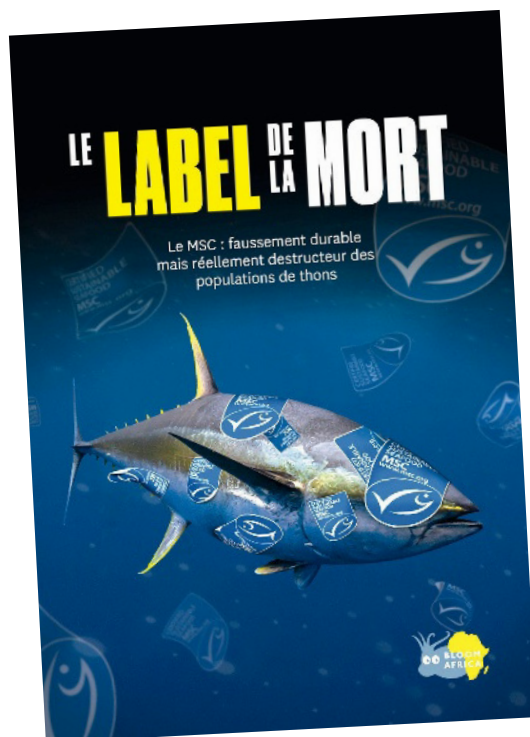
RAINFOREST

L'ONG Bloom critique fortement le label MSC, attribué à des pêcheries industrielles accusées de piller les ressources.

>> agroécologiques sur l'exploitation, comme des haies ou des bandes enherbées. L'utilisation des produits chimiques les plus dangereux, aux effets cancérogènes, mutagènes ou toxiques pour la reproduction avérés (classés CMR1), est interdite. Mais les substances pour lesquelles ces effets sont suspectés (CMR2) demeurent autorisées... Cette situation a conduit l'UFC-Que Choisir, Générations futures et la Fédération nationale de l'agriculture biologique (Fnab) à saisir le Conseil d'État, en 2023, afin de faire reconnaître une « tromperie » de la part du label. Si leur recours a finalement été rejeté, les griefs perdurent, l'usage des intrants chimiques n'ayant toujours pas été exclu.

Un label durable sur des pêcheries industrielles !

Le label Marine Stewardship Council (MSC) suscite également le mécontentement, en particulier de l'ONG Bloom, qui milite pour la préservation des écosystèmes marins. Selon cette association, la majorité des volumes certifiés MSC Pêche durable sont en réalité issus de la pêche industrielle, en totale contradiction avec la communication du label. De fait, ce dernier s'avère, là encore, accessible à toutes les pêcheries, quelle que soit la taille de leurs bateaux. « Certaines, parmi les labellisées, opèrent à l'international et viennent piller les eaux avec d'énormes filets, portant un coup à l'économie locale des pêcheurs artisanaux, notamment en Afrique de l'Ouest », dénonce Pauline Bricault, responsable de campagne chez Bloom. En outre, le label MSC ne restreint pas les modes de pêche, en dehors de la pêche au poison et de celle à l'explosif, qui sont déjà prosrites par le Code de conduite pour la pêche durable de l'Organisation des Nations unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO). Des pratiques très décriées restent possibles, comme le chalutage de fond et la senne démersale (ou danoise), qui consistent à « ratisser » les sols et détruisent la biodiversité marine.



« Certes, n'importe quelle pêcherie peut s'essayer à la certification, mais elle doit démontrer sa durabilité, répond Amélie Navarre, la directrice de MSC France. C'est au cas par cas. Si elle peut prouver que, même avec du chalutage de fond, elle a des impacts limités, elle sera certifiée – sauf, évidemment, si cela se fait sur une zone de coraux. » La responsable met en avant la démarche d'amélioration continue à laquelle s'astreint son label. Ainsi, 90% des entreprises sont amenées à évoluer au cours de leur certification, et le référentiel est révisé tous les cinq ans « pour prendre en compte les dernières connaissances scientifiques ». La version la plus récente, parue en 2024, comporte en particulier un renforcement des exigences sur « la protection des espèces menacées, en danger et protégées, l'aileronnage des requins et la récupération des engins de pêche en mer ». Reste que « la pêche durable ne se limite pas à ne pas surexploiter la ressource, espèce par espèce. Il faut également tenir compte des interactions entre toutes celles-ci, comme le souligne Didier Gascuel, professeur en écologie marine à l'Institut Agro, à Rennes. Or, les effets du label sur l'écosystème dans sa globalité ne sont nullement démontrés. » Le chercheur souligne aussi l'absence de cadre sur les émissions carbone. Enfin, le cahier des charges de MSC « ne prodigue

aucune garantie sur le respect des droits humains en mer, qui font pourtant partie de la durabilité», regrette Pauline Bricault, de Bloom.

Rainforest Alliance épinglé pour des conditions de travail indignes

En ce qui concerne le respect des droits humains, justement, le célèbre label à la grenouille, Rainforest Alliance, est pointé du doigt. De fait, des enquêtes d'ONG ou de médias ont régulièrement révélé des conditions de travail déplorables dans des exploitations qu'il certifie. Le résultat de contrôles défaillants ? En 2015, le logo a été retiré à plusieurs plantations de thé indiennes : des pulvérisations de produits chimiques y étaient menées sans protection, des ouvriers agricoles y vivaient dans des conditions sanitaires désastreuses et l'on y faisait travailler des enfants, comme le dévoilait un reportage de la BBC. En 2023, un nouveau documentaire diffusé par la chaîne britannique a dénoncé des cas d'abus sexuels et d'agressions sexistes au Kenya, dans des plantations de thé certifiées Rainforest Alliance... exclues du label depuis. Ce dernier, qui s'est déclaré «*profondément préoccupé*», a réagi en mettant en place un mécanisme

de réclamation pour traiter d'éventuelles plaintes sur le non-respect des droits humains, à travers «*des comités de gestion des plaintes et de genre*».

Il y a eu d'autres problèmes graves, cette fois dans des plantations certifiées de bananes et d'ananas, au Costa Rica et en Équateur. Ils ont été dénoncés par des ONG comme Oxfam et par l'Astac, le syndicat équatorien des travailleurs agricoles du secteur bananier. En cause : des atteintes à la santé des employés provoquées par les pesticides toxiques épandus, la répression des syndicats, une discrimination à l'encontre des travailleurs âgés, des femmes et des migrants, ainsi que des salaires de misère. «*Nous reconnaissons qu'il reste encore beaucoup à faire*», a admis Rainforest Alliance.

Malgré tout, le label se dit «*fier des progrès réalisés*» dans cette filière. Sur le volet de la déforestation, son cahier des charges, qui place la protection des forêts au cœur même de sa mission, serait bel et bien «*l'un des plus exigeants*», selon l'Iddri. Néanmoins, le think tank constate une mise en œuvre seulement partielle des engagements, «*conséquence, entre autres, de la possibilité offerte aux plantations et entreprises labellisées d'adopter une approche progressive dans la mise en œuvre des pratiques durables*». ■

VINS CERTIFIÉS D'ORIGINE : FACE AU CHANGEMENT CLIMATIQUE, DES EXPÉRIMENTATIONS

Sous l'effet du réchauffement climatique, notamment des sécheresses, les vignobles sont confrontés à de nouveaux défis, qui menacent leurs rendements et leurs caractéristiques spécifiques. Les stades de développement de la vigne sont de plus en plus précoces, et les processus de maturation des raisins, modifiés. Moins acides et plus sucrés à la récolte, ils donnent des vins plus alcoolisés, aux arômes qui évoluent. «*Les risques de maladies*

et de ravageurs sont aussi plus forts en cas d'année chaude et humide», rapporte l'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae). Sachant que plus de 90 % des vins français sont produits sous appellation (AOP ou IGP), l'Institut national de l'origine et de la qualité (Inao) a ouvert la possibilité d'expérimentations : «*Les producteurs peuvent utiliser des cépages à maturation plus tardive. Ou de nouvelles variétés*

plus résistantes, à hauteur de 5 % dans la vigne et de 10 % dans l'assemblage du vin», détaille Bernard Angelras, vigneron et président de la Commission scientifique et innovation de l'Inao. D'autres dispositifs testés – comme la réduction de la hauteur de feuillage des vignes, qui permet de réduire la consommation d'eau ainsi que la «*transpiration*» de la vigne, et retarde la maturité alcoolique – pourront donner lieu à des évolutions des cahiers des charges.



MADE IN
GREEN

www.oeko-tex.com



XX.XXX.XXXX
Institute



Vie de la maison

Sur nos étagères et dans nos placards, nos aliments comme nos cosmétiques, nos produits ménagers ou nos vêtements ont tous un impact sur l'environnement, mais également sur notre santé. Ceux qui les fabriquent et les animaux qui les testent ne sont pas épargnés... Et si la réglementation européenne est très exigeante, les scandales sanitaires, écologiques ou humains illustrent, hélas, ses lacunes. Dans ce contexte, les labels sont là pour guider les consommateurs. Y parviennent-ils toujours ? C'est la question à laquelle nous répondons.

SOMMAIRE

Dans la penderie	40
Dans la salle de bains	42
Décrocher la mention Nature & Progrès	44
Dans le placard	45
Les labels protègent-ils notre santé ?	46
Des références pour la planète	48
Objectif : bien-être animal	50
Gare aux pièges de l'étiquette !	52

DANS LA PENDERIE

Santé, impact environnemental, protection des salariés, bien-être animale, origine et traçabilité : le secteur du textile développe ses labels depuis 30 ans environ.



Dans le domaine du textile et de l'habillement, les fabricants disposent d'un certain nombre de labels et de certifications leur permettant d'attester de leurs bonnes pratiques sociales et environnementales. S'il en existe une cinquantaine, nous avons sélectionné les plus utilisés par les industriels et les plus connus des consommateurs.

À NOTER tous les cahiers des charges sont accessibles sur les sites internet des labels ou sur celui de l'organisation Textile Exchange.



Global Organic Textile Standard (GOTS)

Ce label international certifie que les vêtements contiennent au moins 70% de matières premières biologiques. Des critères sociaux comme l'interdiction du travail des enfants ou du travail forcé sont aussi intégrés.

- **Marques certifiées** : 212 en France.
- **Type de certification** : par un organisme tiers.



Oeko-Tex

Né en 1992 et sans doute le plus utilisé dans le textile, le label international Oeko-Tex est attribué à un produit et non à une marque. La mention «Standard 100» assure que le vêtement n'est pas toxique pour la santé humaine ni pour la planète, au cours de sa fabrication comme de son utilisation. «Made in green» combine le cahier des charges du Standard 100 et les contrôles du respect des normes environnementales sur les sites industriels.

- **Produits certifiés** : 54833 dans le monde.
- **Type de certification** : par un organisme tiers (Institut français du textile et de l'habillement, IFTH, en France).



Organic Content Standard (OCS)

Créé en 2013, ce label international a été conçu à l'origine pour attester du caractère biologique d'une culture de coton. Il s'est ensuite étendu à d'autres matières. Contrairement à Gots, il n'inclut pas l'impact social et environnemental. On compte deux niveaux de certification : le logo à feuille verte (OCS 100) assure un minimum de 95% de fibres biologiques ; celui à feuille blanche (OCS Blended), au moins 5% de fibres biologiques pour les textiles mélangés.

- **Marques certifiées** : 40 en France.
- **Type de certification** : par un organisme tiers (Ecocert en France).



Better Cotton Initiative (BCI)

Il s'agit d'un label international qui promeut la culture durable du coton. Les entreprises labellisées s'engagent à acheter progressivement plus de coton bio, mais leurs produits ne sont pas forcément biologiques.

- **Sociétés certifiées** : 2445 dans le monde.
- **Type de certification** : par un organisme tiers.



Responsible Wool Standard (RWS)

Ce logo international soutient le bien-être des moutons. Il n'est accordé qu'à des produits fabriqués avec de la laine labellisée RWS.



- **Sociétés certifiées** : 24 en France.
- **Type de certification** : par un organisme tiers (Ecocert en France).



Global Recycled Standard (GRS)

On parle ici d'une norme internationale qui encourage l'intégration de matériaux valorisés dans les produits textiles. Ce label est décerné aux vêtements comportant un minimum de 20% de fibres recyclées.

- **Sociétés certifiées** : 128 en France.
- **Type de certification** : par un organisme tiers (Ecocert en France).



Masters of Flax Fibre

Créé en 2012 sous l'ancien nom European Flax, le label Masters of Flax Fibre est une certification d'origine et de traçabilité de la filière lin en Europe. Elle garantit, entre autres, que la fibre de lin a été produite en France, en Belgique ou aux Pays-Bas, sans recours à l'irrigation ni aux OGM et selon une culture zéro déchet. Elle confirme également que cette fibre est végétale, végane et que sa fabrication respecte les règles du Bureau international du travail.

- **Sociétés certifiées** : 1 591 dans le monde.
- **Type de certification** : par un organisme tiers (Bureau Veritas).



bioRe

Ce label privé, élaboré en 1997, vise à certifier que les vêtements contenant du coton sont fabriqués de manière écologique et équitable. Il assure que le produit fini renferme au moins 50% de coton biologique.

- **Usines certifiées** : 41 dans le monde.
- **Type de certification** : par un organisme tiers.



Entreprise du patrimoine vivant (EPV)

Depuis son lancement en 2005, ce label d'État distingue les savoir-faire artisanaux et industriels français d'exception. Pour l'obtenir, une entreprise doit répondre à des critères liés au patrimoine économique, à la maîtrise de techniques traditionnelles ou de haute technicité et à un ancrage géographique ancien ou d'une grande notoriété. Le cahier des charges est accessible sur le site internet du ministère de l'Économie et des Finances.

- **Sociétés certifiées** : (1034).
- **Type de certification** : par un organisme tiers (SGS ICS).



Origine France Garantie

Fondée il y a 25 ans, Origine France Garantie est une association de chefs d'entreprise. Elle a conçu un label qui certifie qu'au moins 50% du prix de revient d'un vêtement est acquis en France, et que les activités qui confèrent à ce dernier ses caractéristiques principales (coupe, montage, finition) sont réalisées dans notre pays.

- **Marques certifiées** : non communiqué.
- **Type de certification** : par un organisme tiers (Bureau Veritas).



France Terre Textile

Ce label national contrôle l'origine et la traçabilité des vêtements. Il assure que les trois quarts des étapes de fabrication d'un produit sont réalisés en France. Considéré comme plus exigeant qu'Origine France Garantie, il est cependant beaucoup moins connu des consommateurs.

- **Sociétés certifiées** : 150.
- **Type de certification** : par un organisme tiers (Bureau Veritas).

DANS LA SALLE DE BAINS

Les premiers labels liés aux cosmétiques sont apparus au début des années 2000. L'objectif ? Garantir la santé des utilisateurs, le respect de l'environnement et le bien-être animal. Ces logos sont reconnus pour guider les clients dans leurs choix.

Au cours de sa thèse de docteur en pharmacie, Céline Margery a montré que le principal critère des consommateurs interrogés pour identifier un produit de beauté bio était la présence d'un label. Comme d'autres domaines, la cosmétique a vu les logos se multiplier avec actuellement plus de 20 certifications et une soixantaine de prix. Mais selon les observateurs, alors que deux labels ont récemment disparu (Slow Cosmétique et EVE Vegan), le secteur devrait se consolider autour d'une poignée de certifications reconnues, présentées ci-dessous.

À NOTER Les cahiers des charges sont accessibles sur les sites internet des labels, sauf celui de Cruelty-Free, disponible sur demande en écrivant à beautywithoutbunnies@peta.org.



Cosmébio/Cosmos

Conçu en 2002 par des entreprises, Cosmébio a pour objectif de défendre la cosmétique biologique. Il rejoint ensuite le label international Cosmos, qui compte 12 organismes certificateurs dans le monde (Europe, Turquie, Australie, Corée du Sud). Ces

deux logos partagent le même cahier des charges. Cosmos Natural garantit que 95 % des ingrédients sont d'origine naturelle, et Cosmos Organic, que 95 % de ceux qui peuvent être biologiques le sont.

● **Nombre de produits certifiés :** 16 000.

● **Type de certification :** par un organisme tiers (Ecocert, Bureau Veritas et Cosmécert en France).



Natrue

Développé par des marques de cosmétiques européennes en 2007, ce label veut participer à une meilleure réglementation des produits de beauté naturels et biologiques. Il assure que 100 % des substances utilisées sont « *naturelles, dérivées naturelles [modifiées par rapport à celles trouvées dans la nature à l'aide de procédés de réaction chimique autorisés] et nature-identiques [reproduites en laboratoire, mais présentes dans la nature]* », et que 95 % des ingrédients sont biologiques.

● **Nombre de produits certifiés :** 10 100.

● **Type de certification :** par un organisme tiers (EcoControl).



Nature & Progrès

Fondée en 1964, l'association Nature & Progrès promeut l'agroécologie paysanne en décernant une mention aux produits alimentaires, ménagers et cosmétiques respectueux de l'environnement, de la santé humaine et des animaux. En 1972, elle lance son label, qu'elle appelle « mention Nature & Progrès ». L'application du cahier des charges est contrôlée



Bon à savoir

Naturel n'est pas un label ! Les produits de beauté naturels ne sont pas tenus d'être labellisés ni de respecter les obligations des versions bios. Seul un article renfermant 100 % d'ingrédients biologiques ou certifié par un label peut s'afficher « bio ». La composition des cosmétiques naturels n'étant pas réglementée, fiez-vous à la liste des ingrédients ou à la présence d'un logo indépendant.

par des équipes composées de producteurs et de consommateurs adhérents à l'association.

- **Nombre de producteurs certifiés :** 131.
- **Type de certification :** système participatif de garantie.



Enba

Il s'agit au départ d'une organisation, créée en 2019

par la Finlandaise Satu Mäkinen afin de «*dénoncer le greenwashing et les pratiques marketing trompeuses dans l'industrie de la beauté*». Le prix Excellence des Enba est décerné aux produits contenant 99 % d'ingrédients d'origine naturelle et certifiés Cosmos, Natrue ou BioVidaSana. Puis ils sont testés pendant 12 semaines par un ensemble de personnalités européennes et d'experts de l'industrie.

- **Nombre de produits certifiés :** 188 en 2024.
- **Type de certification :** par un jury.



Cruelty-Free

Ce label, créé en 1987 par l'ONG de défense des ani-

maux Peta, certifie l'absence de test sur des animaux en Europe ou sur les marchés étrangers. Sa version Cruelty-free and Vegan assure qu'aucun produit ou sous-produit d'origine animale n'a été utilisé pour fabriquer le cosmétique ou son packaging.

- **Nombre de marques certifiées :** 6 350.
- **Type de certification :** déclaratif (engagement signé par le PDG de l'entreprise).



Cruelty Free International

Depuis 1996, ce label, aussi connu sous le nom de «*Leaping Bunny*», garantit que le cosmétique n'a pas été testé sur les animaux en Europe ni sur les marchés étrangers. Il est décerné par la Coalition for Consumer Information on Cosmetics (CCIC), le rassemblement de huit associations nationales de protection des animaux.

- **Nombre de marques certifiées :** 2 332.
- **Type de certification :** par un organisme tiers. ■



STUDIO GRAND WEB/ADOBE STOCK

NATUREL OU D'ORIGINE NATURELLE ?

Un produit cosmétique est considéré comme naturel s'il contient au moins 95 % d'ingrédients naturels. À nuancer avec celui d'origine naturelle, qui comporte, lui, au moins 95 % d'ingrédients d'origine naturelle au sens de la norme ISO 16128. «*Naturel*» signifie ainsi non transformé, sauf par des actions mécaniques traditionnelles comme l'extraction à l'eau. «*D'origine naturelle*» indique de son côté que des ingrédients naturels ont subi des transformations chimiques de faible ampleur et en nombre limité – une extraction avec un solvant, par exemple.



Les adhérents participent à toutes les étapes de la certification.

DÉCROCHER LA MENTION NATURE & PROGRÈS

Le label Nature & Progrès est le seul à ne pas recourir à un organisme certificateur mais à un système participatif de garantie, qui implique producteurs et consommateurs.

La table tremble sous le poids de l'épais dossier de candidature déposé par Ronan Perron. Factures des fournisseurs, contrats d'assurance, certificats des ingrédients biologiques, fiches techniques des emballages, texte de présentation: ce sont toutes les pièces et justificatifs que ce fabricant de cosmétiques a dû fournir afin d'obtenir la mention Nature & Progrès, en 2019. «Pour moi, c'est le plus haut niveau d'exigence pour la protection des sols, des humains et des milieux aquatiques», justifie l'artisan, qui confectionne crèmes et déodorants naturels sous sa marque Héro. Après avoir étudié tous les documents, une équipe de certificateurs, composée d'un producteur et d'un consommateur adhérents de l'association Nature & Progrès, est venue réaliser un contrôle dans son atelier du 15^e arrondissement de Paris. C'est la spécificité de la mention convoitée: les adhérents prennent part à toutes les étapes de la labellisation.

ENQUÊTE DE QUATRE HEURES

Pour décrocher le précieux label, puis le conserver chaque année, un binôme producteur-consommateur se rend donc dans les fermes et les ateliers de fabrication afin de vérifier la conformité des pratiques culturelles ou de transformation, muni

du cahier des charges ad hoc. «On reçoit, au bout des quatre heures d'enquête, un rapport détaillé avec nos points forts, nos points faibles et des conseils pour s'améliorer. En général, j'ai tout bon, sauf à un endroit: à chaque fois, on me dit que je devrais faire davantage de publicité pour mes produits», sourit Ronan Perron.

SYSTÈME DISCUTÉ

La décision finale est prise par une commission mixte d'agrément et de contrôle (Comac) locale, qui rassemble les producteurs et les consommateurs d'un département. Les Comac de Nature & Progrès sont en dialogue régulier avec l'instance nationale, qui vérifie chaque attribution de mention et étudie les propositions de révision des cahiers des charges. «Nous disposons d'une certaine indépendance, car non liés à une marque ni à une agence d'État. Les cahiers des charges évoluent régulièrement. Chaque adhérent peut suggérer des modifications par le biais du comité technique interne», précise Johann Laskowski, président du groupe Nature & Progrès Île-de-France et producteur de houblon. Ce système n'est pas toujours bien vu dans le secteur de la labellisation. «Si le cahier des charges se montre très exigeant, les contrôles participatifs sont discutables. Les marques qui ont longtemps été sous mention Nature & Progrès sont auditées par leurs pairs, ce qui révèle quelques surprises concernant les non-conformités identifiées par une tierce partie», reconnaît un spécialiste de la certification. L'Agence de la transition écologique (Ademe) a cependant jugé la mention comme un «très bon choix» dans son évaluation des labels environnementaux. ■

DANS LE PLACARD

Les produits d'entretien peuvent être dangereux pour l'humain ou la planète. Des labels certifiant des nettoyants écologiques et non toxiques s'ajoutent à la réglementation européenne.



Selon une étude de l'Observatoire de la qualité des environnements intérieurs, l'air dans nos logements est 15 fois plus pollué qu'à l'extérieur. L'usage de produits ménagers participe largement à cette contamination, en rejetant des composés chimiques volatiles. Décrypter leurs étiquettes se révèle souvent complexe. Les labels peuvent nous aider à identifier les plus sains pour notre santé et l'environnement... Présentation des trois principaux du secteur.

À NOTER Leur cahier des charges est accessible sur leur site internet.



Écolabel européen

Cette certification écologique a été instaurée, en 1992, par un règlement communautaire. Délivrée à un produit et non à une entreprise, elle garantit des nettoyants respectueux de l'environnement. Elle prend en compte tout son cycle de vie et inclut dans son analyse des critères de performance.

- **Produits certifiés** : 14 500 en Europe.
- **Type de certification** : par un organisme tiers (Afnor Certification en France).



Nature & Progrès

Créée en 1964, l'association vise à promouvoir un modèle alternatif à l'agriculture conventionnelle. Elle attribue une mention aux produits alimentaires, ménagers et cosmétiques qui sont respectueux de la planète et des animaux tout en préservant la santé humaine (lire également notre reportage p. 44).

- **Fabricants certifiés** : 35.
- **Type de certification** : système participatif de garantie.



Ecodétergent

Cette certification est destinée aux produits d'entretien d'origine naturelle ou biologique. Le label assure aux consommateurs la présence d'un maximum de 5 % de composants de synthèse parmi une liste restrictive. Pour celui à base d'ingrédients bios, la référence concernée doit contenir un minimum de 95 % de substances d'origine naturelle et de 10 % d'origine biologique.

- **Produits ménagers certifiés** : 246 en France.
- **Type de certification** : par un organisme tiers (Ecocert). ■

LES PICTOGRAMMES DE DANGER ET DE SÉCURITÉ

Nombre de produits ménagers renferment des substances délétères pour la santé des utilisateurs ou pour l'environnement. La législation de l'Union européenne exige que l'information sur le danger, associée à des symboles afférents, figure sur l'étiquette. À ne pas confondre avec un label, le pictogramme dédié est un carré rouge qui entoure un dessin noir représentant le danger en question. Des pictogrammes de sécurité peuvent aussi apparaître. Développés par les entreprises du secteur, afin que les consommateurs utilisent avec toutes les précautions nécessaires les nettoyants domestiques à risque, ils affichent un dessin blanc et rouge sur carré noir.

LES LABELS PROTÈGENT-ILS NOTRE SANTÉ ?

Quand les réglementations européenne et française sont trop souples, quand les listes d'ingrédients sont remplies de mots latins, les labels sont souvent le seul repère des consommateurs à la recherche de produits sains. À suivre les yeux fermés ?

L'Union européenne a pris des dispositions pour préserver la santé de ses consommateurs, notamment grâce au règlement Reach (Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals, 2006), qui régit les substances chimiques, et à celui sur les cosmétiques de 2009 (entré en vigueur en 2013), cadrant spécifiquement les articles finis. Cependant, la recherche scientifique concernant les effets des détergents ménagers, des produits de beauté et des textiles sur la santé est bien moins avancée que celle portant sur l'alimentation. À titre d'exemple, nous sommes loin de voir apparaître un équivalent du Nutri-Score sur un emballage de rouge à lèvres, de nettoyeur pour vitre ou de sous-vêtements.

ALLERGIES : TÉLÉCHARGEZ L'APPLI QUELPRODUIT !

Pas toujours facile de déchiffrer les étiquettes des cosmétiques... Pour aider les personnes allergiques à éviter ceux qui seraient nocifs pour elles, l'UFC-Que Choisir a lancé l'application gratuite Quelproduit. Le consommateur renseigne les substances problématiques dans son profil puis, une fois en magasin, scanne le code-barres d'un article pour accéder à sa liste d'ingrédients. S'il contient l'un des composés identifiés comme allergènes, un avertissement a lieu. Un service précieux, offert grâce au travail de milliers de contributeurs citoyens.

 Quelproduit

«On connaît bien le parcours d'un aliment dans le corps, ce qu'il lui apporte. C'est moins le cas pour les cosmétiques, qui ont en outre des résultats différents en fonction de la zone où ils sont appliqués. Ainsi, pour un vernis, on commencerait logiquement par évaluer l'impact sur les ongles, or il faut aussi penser à ce qu'il se passe dans le corps si la personne en ingère en se les rongant... C'est peut-être pourquoi il est plus compliqué de créer un score santé pour ces produits», analyse Pierre Slamich, cofondateur de l'association Open Food Facts.

PLUS LOIN QUE LA LOI

Les labels peuvent-ils jouer ce rôle d'évaluateurs et garantir la bonne santé des consommateurs ? Certains, en tout cas, ont montré leur volonté d'aller plus loin que la réglementation européenne. Dans l'univers du textile, «l'Oeko-Tex Standard 100 a souvent une longueur d'avance sur Reach: dès qu'il y a un doute sur la toxicité d'une substance, son cahier des charges l'interdit. Les composés bannis au fur et à mesure des révisions de Reach étaient tous déjà proscrits par Oeko-Tex», indique Sterenn Lerède, responsable développement durable & RSE au sein de la Fédération de la maille, de la lingerie & du balnéaire. Une position revendiquée également par Murielle Gauvain, cheffe de produit ecolabels à Afnor Certification: «Nous tirons les marques vers le haut. Les fabricants qui proposent des références à la certification Écolabel européen, par exemple, doivent réaliser un gros travail de recherche et de développement en amont afin de se passer de certaines substances. Pour les détergents, par exemple, il y a d'énormes efforts faits sur l'emballage, le poids et la composition.» ■



VORDA/STOCK

L'impact des cosmétiques sur notre organisme reste mal défini.

SUR 10 LABELS SANTÉ, SEULS 2 COCHENT TOUTES LES CASES

	INTERDICTION							
	D'ORIGINE NATURELLE	MINIMUM DE 95 % D'INGRÉDIENTS D'ORIGINE NATURELLE	PARABÈNES	PERTURBATEURS ENDOCRINIENS	PHALATES	PFAS	SUBSTANCES MUTAGÈNES, CANCÉRIGÈNES, REPROTOXIQUES (CMR)	FORMALDÉHYDE
BIORE	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Non
COSMOS ORGANIC	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
ÉCOLABEL EUROPÉEN	Non	Non	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	
EUROPEAN FLAX	Non	NP	Non	Non	Non	Non	Non	Non
GOTS	Non	NP	Non	Oui	Non	Oui	Oui	
NATRUE	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Non
NATURE & PROGRÈS	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
OCS 100	Non	NP	Non	Non	Non	Non	Non	Non
OEKO-TEX STANDARD 100	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
RWS (voir p. 40)	Non	NP	Non	Non	Non	Non	Non	Non

NP: non pertinent.

DES RÉFÉRENCES POUR LA PLANÈTE

De l'extraction des matières premières au retrait du produit : les labels environnementaux les plus robustes sont ceux qui évaluent tout le cycle de vie de l'objet. Nous avons fait le tri entre bons et mauvais élèves.

A partir des années 2000, les préoccupations environnementales des consommateurs prennent de l'ampleur ; le bio décolle. Pour suivre la demande, les industriels créent de nombreuses certifications autour des produits écologiques. Mais comment s'y retrouver dans cette abondance ? Tout d'abord, un label environnemental doit s'intéresser à tout le cycle de vie d'un article. En effet, une paire de jeans ou une crème hydratante n'ont pas seulement un impact sur la planète au moment de leur fabrication, mais également lors de l'extraction de leurs matières premières, de leur transport, de leur utilisation et de leur fin de vie.

COMPARER LES LABELS SUR LE WEB

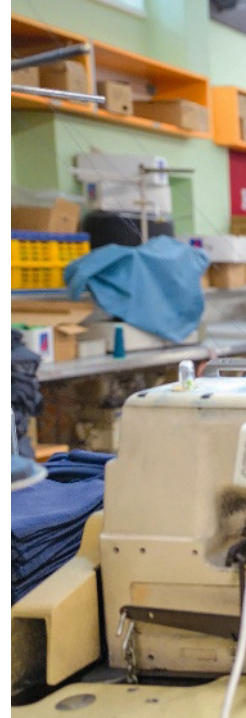
Sur son site Agirpourlatransition.ademe.fr, l'Agence pour la transition écologique (Ademe) propose une évaluation des labels environnementaux pour toutes les catégories de produits. Après avoir donné quelques informations, elle renseigne sur les « plus » et les « moins » de chacun : la couverture du cycle de vie du produit, les substances toxiques qu'il interdit, la consommation d'énergie qu'il implique, les mesures de réduction des déchets qui y sont associées, la prise en compte de la biodiversité... Au terme de son analyse, l'Ademe délivre une note au label, qui aide les consommateurs à comparer.

ÉCOLO ET EFFICACE

Les labels multicritères sont sans doute les plus exhaustifs : outre la production, la composition et la distribution d'un produit, ils s'intéressent à l'efficacité, qui a un impact sur la planète. De fait, à quoi bon choisir un liquide vaisselle écologique si on doit en mettre des quantités et utiliser beaucoup d'eau pour laver la moindre assiette ? L'Écolabel européen a ainsi fait évoluer son cahier des charges afin d'inclure des critères de performance. *« L'intérêt, pour le consommateur, est de pouvoir comparer l'impact sur l'environnement de deux références, à services rendus équivalents »,* défend Murielle Gauvain, cheffe de produit ecolabels à Afnor Certification. Même chose côté textile avec le label Gots.

PLUS EXIGEANT, DONC PLUS RARE

La multiplicité des critères accroît la robustesse d'un logo, il est vrai, mais le rend aussi plus difficile à obtenir. L'Écolabel européen, par exemple, possède bien un cahier des charges textile, pourtant on ne le trouve sur aucun vêtement fabriqué en France. L'Afnor, l'organisme accrédité pour le distribuer, a en effet renoncé à labelliser dans ce domaine, faute de candidats. *« Le cahier des charges textile est très exigeant, avec des critères sociétaux supplémentaires. Quelques entreprises ont essayé de monter un dossier mais ont renoncé devant la difficulté. Nous ne nous sommes donc pas positionnés sur ce secteur »,* révèle Murielle Gauvain. ■





Aucun vêtement
fabriqué en France
n'arbore l'Écolabel
européen...

BIELICA/ISTOCK

LABELS : 6 SUR 10 S'ENGAGENT SUR TOUTE LA VIE DU PRODUIT

	INTERDICTION							
	COUVERTURE TOUT LE CYCLE DE VIE DU PRODUIT	POURCENTAGE MINIMUM D'INGRÉDIENTS BIOLOGIQUES	MINIMUM DE MATIÈRE RECYCLÉE DANS LE PRODUIT OU L'EMBALLAGE	CONSUMMATION D'ÉNERGIE	HUILE DE PALME	OGM	SUBSTANCES DANGEREUSES POUR L'ENVIRONNEMENT	
BIORE	Oui	50 %	Oui	Non	Oui	NP	Oui	Oui
COSMOS ORGANIC	Oui	95 %	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui
ÉCOLABEL EUROPÉEN	Oui	0 %	Non	Non	Non	Non	Non	Oui
EUROPEAN FLAX	Non	0 %	Non	Non	Non	NP	Non	Non
GOTS	Oui	70 %	Non	Non	Non	NP	Oui	Oui
NATRUE	Oui	95 %	Oui	Non	Non	Non	Oui	Non
NATURE & PROGRÈS	Oui	100 %	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
OCS 100	Non	100 %	Non	Non	Non	NP	Oui	Non
OEKO-TEX STANDARD 100	Non	0 %	Non	Oui (pour la certification « recyclé »)	Non	NP	Non	Oui (seulement dans le produit fini)
RWS (voir p. 40)	Non	0 %	Non	Non	Non	NP	Oui	Oui (seulement à la ferme)

NP: non pertinent.

OBJECTIF : BIEN-ÊTRE ANIMAL

Pour les consommateurs véganes, les labels permettent de s'assurer que leurs achats ne contiennent pas de produits animaux et n'ont pas été testés sur des petites bêtes. Mais auxquels se fier exactement ?



Depuis l'année 2015, la popularité du mot «végane» grimpe, et avec elle notre préoccupation du bien-être animal. Certaines marques en profitent pour entretenir la confusion en employant un label végane qui, s'il assure toujours la non-utilisation d'ingrédients d'origine animale, ne promet pas forcément l'absence de test du produit – un désinfectant, par exemple – sur des animaux. La certification Cruelty-free («sans cruauté»), elle, garantit que ni l'article fini ni ses composants n'ont été testés sur des bêtes, depuis 1990. Afin d'être sûr d'acheter une référence à la fois végane et sans cruauté, les associations de protection animale recommandent au consommateur d'effectuer les vérifications suivantes :

- **Choisir** des marchandises estampillées d'un label végane;
 - **Contrôler** que la marque refuse de vendre ses produits sur le marché chinois;
 - **S'assurer** que l'entreprise ait clairement inscrit ses engagements pour la lutte contre la maltraitance animale dans ses valeurs sur son site internet.
- Enfin, la réglementation européenne interdit l'expérimentation animale pour la création des cosmétiques. Les labels, eux, à condition d'être robustes, permettent d'aller plus loin dans les exigences requises.

CE QU'EXIGENT LES LABELS VIS-À-VIS DES ANIMAUX

	INTERDICTION EXPERIMENTATION ANIMALE	TESTS SUR ANIMAUX AU SEIN DES MARCHES ETRANGERS	ABSENCE D'INGREDIENT D'ORIGINE ANIMALE DANS LE PRODUIT	ABSENCE D'INGREDIENT D'ORIGINE ANIMALE DANS L'EMBALLAGE	AUDITS DE CONTRÔLE
VEGAN, VEGAN APPROVED, VEGAN OK, CERTIFIED VEGAN, VEGECERT	Oui	Non	Oui	Oui	Non
VEGANCERT	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
CRUELTY-FREE (Peta)	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
LEAPING BUNNY (Cruelty Free International)	Oui	Oui	Non	Non	Oui



ELNUR/ADOBE STOCK

La réglementation européenne prohibe les tests sur les animaux pour créer des cosmétiques.

QUID DES LOGOS BIOS ?

À ce jour, aucun des labels bios cités dans ce chapitre n'a élaboré de cahier des charges particulier pour certifier des articles véganes ou sans cruauté. Nicolas Bertrand, délégué général de Cosmébio, justifie: «*On y a réfléchi, mais pour l'instant c'est compliqué de développer un label végane et bio. Vérifier que les produits ne sont pas testés sur les animaux demande d'énormes connaissances.*» Par ailleurs, la consommation d'éléments végétaux ralentit, ce qui pourrait expliquer la frilosité des certificateurs à se lancer dans ce secteur.

QUI INTERDIT LES ESSAIS ANIMAUX ?

Deux labels bios seulement prohibent explicitement les tests sur les animaux, même sur les marchés étrangers: Natrue et Cosmos/Cosmébio. À noter tout de même que dans le cas de Natrue, l'interdiction de l'expérimentation animale ne porte que sur les cosmétiques finis, et non sur les ingrédients qui les constituent... Quant au cahier des charges de Cosmos/Cosmébio, il précise: «*Les composants ne doivent pas être testés sur des animaux [...], à moins que la législation autre que celle relative aux produits cosmétiques ne l'oblige à le faire.*» Les conservateurs, les détergents ou les produits de la pharmacopée qui intègrent éventuellement la formule du cosmétique sont donc exempts de cette interdiction. ■

3 questions à

AUDREY JOUGLA

Présidente de l'association Animal Testing

« LES LABELS APPORTENT DES GARANTIES SUPPLÉMENTAIRES »

Q C Pourquoi ne trouve-t-on plus de mention « non testé sur les animaux » sur une crème visage ?

Audrey Jougla La directive européenne de 2004 sur les cosmétiques interdit de tester les produits finis sur les animaux. Et un règlement de 2009, en vigueur depuis 2013, prohibe l'expérimentation animale pour leurs composants. Toutes les marques doivent s'y conformer. Ce pourquoi, en 2018, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a rappelé que la mention «non testé sur les animaux» était une forme de concurrence déloyale.

Q C Certains produits de beauté sont-ils testés sur les animaux en Europe ?

A. J. L'interdiction réglementaire porte sur les composants à destination cosmétique exclusive. Ceux utilisés dans d'autres domaines (conservation, détergence, pharmacopée...) font l'objet d'expérimentation animale. Or, on les trouve dans les cosmétiques, de façon souvent majoritaires, comme le notait la Commission européenne en 2013. Quant aux produits ménagers, ils dépendent encore largement des tests sur les animaux. En 2023, au terme d'un an d'enquête, nous avons montré qu'ils subissaient des tests d'irritation oculaire ou cutanée, d'ingestion par gavage ou d'inhalation forcée.

Q C Les labels luttent-ils efficacement contre la maltraitance animale ?

A. J. Ils sont pertinents, car ils apportent des garanties supplémentaires aux consommateurs. Leaping Bunny (géré par Cruelty Free International) et Cruelty-Free (Peta) sont fiables, selon nous. Notre conseil: vérifier la politique de quelques marques de confiance et s'y tenir.

GARE AUX PIÈGES DE L'ÉTIQUETTE !

Les labels permettent-ils de lutter contre les allégations trompeuses comme ils le prétendent ? C'est encore bien souvent au consommateur de décortiquer l'étiquette et de mener sa propre enquête. Quelques conseils pour vous guider.

Sur les étiquettes des vêtements, les flacons de shampoing ou les bouteilles de lessive, fleurissent des arguments et des garanties rassurantes pour le consommateur. Reprenant souvent les codes graphiques des labels et le vocabulaire réglementaire, des allégations venant conforter nos préoccupations en matière sociétales et environnementales sont, en réalité, rarement contrôlées par un organisme indépendant... et s'avèrent donc souvent insuffisantes, voire trompeuses, comme les exemples que nous déclinons ci-après.



Se fier à des labels officiels évite d'être dupé par des mentions purement marketing.

● **Faux bon élève** La mention « respecte la réglementation Reach » sur un emballage, ça fait sérieux... or, c'est bien le moins ! Reach (2006), qui interdit une liste de substances chimiques dangereuses, ainsi que le règlement cosmétique de 2009 sont des règles qui s'imposent à tous les produits commercialisés dans les États membres de l'Union européenne. Cette précision est donc non seulement inutile, mais susceptible de semer la confusion, en laissant penser que les autres produits ne suivraient pas les règlements.

● **Termes flous** Des allégations telles que « jusqu'à 100% d'ingrédients d'origine naturelle » ou « près de 50% de fibres recyclées » dénotent un manque de précision qui doit alerter.

● **Quiproquo** « Baume à l'huile d'argan bio » laisse penser que tout le produit est bio, alors que seul un ingrédient (présent en faible quantité) l'est. Concrètement, seuls les articles contenant un minimum de 95% de substances biologiques peuvent se déclarer bios.

● **Packaging trompeur** Un emballage vert ou orné d'une plante pour laisser penser que le produit est naturel, une Tour Eiffel dessinée sur l'étiquette pour sous-entendre que le vêtement est fabriqué en France... alors que non ! Ne vous fiez pas aveuglément aux packagings.

● **Label maison** Définie par une marque elle-même, et avec ses propres critères, une certification « maison » s'avère souvent moins exigeante qu'un label indépendant. À titre d'exemple, la plupart des logos cosmétiques cités dans ce numéro interdisent autour de 2000 substances chimiques, quand ceux des marques n'en prohibent, eux, qu'une cinquantaine.

● **Triche** «Contient du tissu labellisé Oeko-Tex»: c'est forcément faux, car les labels comme Oeko-Tex Standard 100 sont attribués à des produits, et non à des entreprises. Des marques peuvent volontairement entretenir la confusion en laissant penser que tout le vêtement est labellisé, alors que seul un de ses composants l'est.

QUEL RÔLE JOUENT LES LABELS ?

Dans la plupart des chartes de labels officiels que nous avons étudiées, on retrouve l'objectif de lutter contre les allégations trompeuses. Dans le textile, *«les labels sont une manière de se distinguer des marques chinoises comme Shein et Temu, peu éthiques. Ils mettent en avant la qualité de l'article et le fait qu'il est fabriqué par des industries françaises. Ils permettent de justifier un prix plus élevé par rapport aux produits étrangers»*, dévoile Joëlle Da Fonseca-Ruellan, responsable des affaires économiques et européennes de l'Union des industries textiles. Garantir la transparence pour le consommateur est également souvent indiqué dans les cahiers des charges. Nicolas Bertrand, le délégué général de Cosmébïo, en témoigne: *«Le client doit pouvoir faire confiance aux labels.*

Par exemple, notre référentiel interdit de se présenter comme un "shampoing bio", et oblige les marques à utiliser les termes "shampoing certifié bio", car certains ingrédients cosmétiques sont issus de la transformation chimique de substances naturelles.» Enfin, on retrouve chez beaucoup de labels une volonté de faire évoluer la réglementation de façon à mieux encadrer les allégations environnementales.

DES MARQUES INDUITES EN ERREUR

Satu Mäkinen est la fondatrice du label Enba, qui récompense les marques cosmétiques engagées pour le respect de la santé des consommateurs et celle de la planète. Elle témoigne: *«Cette année, nous avons reçu 1 274 candidatures de marques persuadées que leurs produits sont naturels. Or, moins de 20% étaient réellement éligibles... Le greenwashing ne procède pas toujours de mauvaises intentions: il commence souvent dans les laboratoires ou chez les fournisseurs d'ingrédients, qui induisent les marques en erreur. Il est donc urgent de réglementer les allégations environnementales, notamment la notion "origine naturelle", pour éviter toute confusion et rétablir la confiance entre l'industrie et les consommateurs.»* ■

TROUVER LES BONNES INFORMATIONS SUR UN PRODUIT

1 Décortiquer

Les données sont parfois bien cachées: sur l'emballage secondaire (la boîte en carton qui entoure le produit), sur la cartonnnette des vêtements ou derrière l'étiquette des cosmétiques, qu'il faut décoller. Pour compléter, on peut aussi s'adresser au vendeur.

2 Aller sur le site

On ne trouve pas toutes les informations sur l'étiquette, donc ne vous en contentez pas. *«Certaines marques n'affichent pas tous leurs labels pour ne pas*

perdre le consommateur dans un amas de logos, ou parce que cela coûte cher de créer une étiquette spéciale. Le meilleur descriptif du produit est en ligne», conseille Karine Sfar, déléguée générale de la Fédération de la maille, de la lingerie & du balnéaire.

3 Se référer au numéro traceur

En cas de doute sur un label, regardez son numéro traceur ainsi que le nom de l'organisme certificateur, qui doivent être mentionnés sur l'étiquette. Ils vous permettront de vérifier, sur le site du label,

que le vêtement que vous tenez entre les mains a bien été certifié dans sa globalité.

4 Compléter ses informations

Des applications pour smartphone peuvent vous aider à y voir plus clair. Par exemple, l'appli en open source Open Beauty Facts permet, en scannant le code-barres d'un produit cosmétique, d'obtenir toutes les données renseignées par la communauté de contributeurs: les ingrédients, leur origine, la quantité de produit et les labels qu'il possède.



Attribuer à des placements financiers des labels prenant en compte des critères de durabilité et de responsabilité sociale permet à l'épargnant de s'y retrouver parmi une grande variété de supports. Encore faut-il maîtriser les caractéristiques des logos, leurs critères d'attribution et leur évolution, qui vise à éliminer les risques d'écoblanchiment... Une chose est sûre : la simplification annoncée de plusieurs réglementations européennes va renforcer l'attractivité des labels. Voici les clés pour comprendre ce qui se cache derrière la certification des fonds.

SOMMAIRE

Cap sur un impact vert ?	56
Les principaux logos de la finance durable	57
En France, un cadre clair	60
Être certifié, un processus exigeant	64
La fin du greenwashing ?	67
Des produits durables... mais aussi performants !	70

CAP SUR UN IMPACT VERT ?

Depuis la fin des années 1990, la finance durable marque une tendance. Son ambition : accompagner l'épargnant vers des investissements qui vont davantage contribuer à la transition verte.

Très vite, la nécessité de mesurer les contributions réelles des produits financiers à la transition écologique s'est fait sentir. L'analyse de leurs incidences environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) est apparue, avant que commence à se généraliser le « reporting extra-financier », soit le fait que les entreprises fournissent des données sur leurs impacts écologiques et/ou sociaux. Ces informations permettent de déterminer quels sont les portefeuilles d'actifs verts, durables ou responsables. Cependant, à mesure que l'offre de placements financiers estampillés verts se densifiait, cette classification a vite été perçue comme insuffisante. Dès lors, quels critères, quels seuils et quelles exclusions appliquer pour déterminer de manière transparente ce qui est vert ou socialement responsable ?

Bon à savoir

Le terme ISR désigne l'investissement socialement responsable, c'est-à-dire la démarche d'appliquer à un produit financier des principes du développement durable – à travers la prise en compte de critères extra-financiers environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) – plutôt que l'unique recherche de rentabilité. En France, les labels ISR et Greenfin identifient les fonds concernés.

ALLER PLUS LOIN AVEC LES LABELS FINANCIERS

Ce questionnement est à l'origine de la création des premiers labels financiers dans notre pays : solidaire, en 1997, avec Finansol, puis verts, en 2015-2016, avec Greenfin, puis ISR (lire l'encadré ci-contre). L'idée ? Que des organismes indépendants attribuent à des produits d'investissement, à partir d'un cahier des charges précis, une certification répondant à des critères de finance durable. Les labels ont pourtant mis du temps à imposer des exclusions claires de secteurs – notamment celui des énergies fossiles. L'absence d'harmonisation des règles de calcul des critères verts dans les placements ainsi que le manque de standardisation et de supervision de la notation extra-financière restent, en outre, des failles, comme l'ont souligné des organisations de la société civile et l'UFC-Que Choisir. Une vingtaine d'années après le début de son développement exponentiel, la finance durable traverse aujourd'hui une période de doute. Certains labels ont déjà opéré une refonte durcissant leurs règles.

À l'opposé de cette démarche, la Commission européenne prépare la simplification de plusieurs directives sur la finance durable via son initiative Omnibus, entraînant un allègement des normes de reporting extra-financier des entreprises. Les labels devront s'adapter à cette nouvelle donne, tout en conservant leurs critères d'exigence par rapport à la transition... et, ainsi, la confiance des épargnants. ■



LES PRINCIPAUX LOGOS DE LA FINANCE DURABLE

Généralistes, thématiques ou écolabels, les labels européens jouent un rôle croissant dans l'industrie de la gestion d'actifs.

Déjà plus de 3500 fonds d'investissement, représentant un encours de plus de 1 307 milliards d'euros: la finance labellisée européenne se porte plutôt bien, même si elle demeure minoritaire par rapport aux plus de 66 000 fonds recensés au total dans l'Union. Les experts estiment que neuf certifications principales se partagent le marché européen, avec deux labels dominants: le français ISR et le belge Towards Sustainability. Le premier est prépondérant: avant sa troisième réforme, il a concerné jusqu'à 1 342 fonds pour 800 milliards d'euros d'encours (à fin 2024), et comptait déjà 963 fonds au printemps 2025. Le second, lui, rassemblait au même moment 735 produits financiers pour 500 milliards d'euros d'encours.

CERTIFICATIONS PAR TYPE DE PRODUITS

Les sociétés de gestion peuvent faire labelliser différents types de produits: des organismes de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM), investis en actions ou en obligations; des fonds d'investissement axés sur des activités favorables à l'environnement (comme des forêts); des fonds d'investissement alternatifs (FIA) – notamment en matière immobilière (SCPI et OPCI); des contrats d'assurance-vie; des produits bancaires à vue et à terme; des parts sociales, ou même des titres participatifs ou associatifs. Le grand avantage de la labellisation est de garantir à l'épargnant la traçabilité et la transparence des investissements, notamment en excluant certains secteurs d'activité tels que l'armement, les énergies fossiles ou le nucléaire. >>



La directive SFDR, adoptée par Bruxelles, vise à améliorer la transparence en matière de durabilité sur les placements.

QUELLE RÉGLEMENTATION EUROPÉENNE S'APPLIQUE ?

Les labels financiers cohabitent avec une réglementation communautaire issue du Pacte vert de 2019.

> Le règlement de la taxonomie européenne

applique un système harmonisé de classification des activités (lire p. 71).

> La directive SFDR (« Sustainable Financial Disclosures Regulation ») renforce les obligations de transparence des investissements via leur classification selon le degré d'information de leurs critères environnementaux et sociaux. Les fonds « article 9 » détaillent les efforts visant à réduire les émissions de carbone. Les fonds « article 8 » n'intègrent pas les entreprises ayant des incidences négatives en matière de durabilité. Les fonds « article 6 », eux, n'ont pas d'objectif strict. À noter: depuis 2022, seuls les fonds et les produits classés « articles 8 et 9 » sont labellisés.

DÉFINITIONS ESSENTIELLES

> Notation extra-financière ou rating Évaluation de la politique environnementale, sociale et de gouvernance (ESG) des acteurs économiques. La note donne leur niveau d'implication en la matière.

> Agence de notation extra-financière Société chargée

d'évaluer la politique sociale et environnementale d'un acteur économique. Les sociétés de gestion achètent ces données pour choisir des valeurs qui composent leurs fonds. Les agences les plus connues sont Vigeo Eiris (détenue par Moody's) en France, Trucost au

Royaume-Uni (Standard & Poor's) ou encore Ethifinance en Europe.

> Reporting extra-financier Dans ce document, une société de gestion explique comment elle prend en compte les critères ESG dans le choix des valeurs de son portefeuille.

>> SEUILS DE TOLÉRANCE ET EXCLUSIONS

Les labels doivent suivre la politique verte européenne en révisant régulièrement leurs exigences et en adaptant leurs critères. Il s'agit d'exclure strictement des activités nuisibles pour l'environnement ou le climat et d'appliquer des seuils de tolérance (exprimés en pourcentage de leur chiffre d'affaires) à la chaîne de production des entreprises présentes dans les produits financiers.

QUE SE CACHE-T-IL DERRIÈRE LE SIGLE ESG ?

Les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance, dits ESG, mesurent les performances non financières d'une entreprise. Ils évaluent

la prise en compte du développement durable et des règles éthiques dans tous les aspects de son activité. En voici le détail :

● **Enjeux environnementaux** Ils concernent les émissions de gaz à effet de serre, les énergies renouvelables, l'efficacité énergétique, l'épuisement des ressources, la pollution chimique, la gestion des déchets et de l'eau et l'impact sur la biodiversité.

● **Enjeux sociaux** Ils touchent à l'amélioration de la santé et de l'éducation, ainsi qu'aux enjeux liés au travail, notamment le respect des droits de l'homme, la non-discrimination et l'engagement des parties prenantes.

● **Enjeux de gouvernance** Ils renvoient à la qualité de la gestion et à la transparence des rapports d'une entreprise, mais aussi à la responsabilisation du conseil d'administration et à son engagement envers la gestion stratégique de la performance sociale et environnementale.

LE CONTRÔLE DE LA CONFORMITÉ

En Europe, les labels sont décernés par des comités d'experts indépendants. Pour ISR et Greenfin, par exemple, ce sont eux qui vont définir les grandes orientations, l'évolution du cahier des charges et le fonctionnement du processus de labellisation. Ils sollicitent des organismes tiers indépendants de référence pour l'évaluation de la finance durable. De la même façon, le belge Towards Sustainability est supervisé par un comité de labellisation chargé de l'intégrité de la norme, et qui nomme un vérificateur indépendant pour s'assurer de la conformité des produits candidats. ■



Les critères ESG mesurent les performances non financières d'une entreprise.



LES 9 LABELS QUI DOMINENT LE PAYSAGE EUROPÉEN

LABELS	PAYS	CRÉATION ET GESTION	OBJECTIFS	ENCOURS
ISR <i>Investissement socialement responsable</i>	France	2016	Prise en compte des critères ESG	1342 fonds pour environ 800 Md€ (31/12/24) 963 fonds (30/4/25)
TOWARDS SUSTAINABILITY	Belgique	2019	Prise en compte des critères ESG	735 produits financiers pour 500 Md€
UMWELTZEICHEN	Autriche	2004	Prise en compte des critères ESG	394 produits labellisés
FNG-SIEGEL	Allemagne, Autriche, Liechtenstein et Suisse	2015 Forum allemand pour l'investissement durable	Prise en compte des critères ESG	1276 fonds
LUXFLAG ESG	Luxembourg	2014 Luxembourg Finance Labelling Agency ⁽¹⁾	Prise en compte des critères ESG en ciblant la contribution aux objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies	158 produits pour 72,30 M€
GREENFIN	France	2015 Ministère de la Transition écologique	Prise en compte des critères ESG et de l'alignement à la taxonomie européenne	106 fonds labellisés pour 36 Md€
NORDIC SWAN	Suède, Norvège, Islande, Finlande et Danemark	2017 Agence nationale suédoise du label écologique	Prise en compte des critères ESG et priorité aux secteurs alignés sur la taxonomie européenne	Plus de 60 fonds (en 2023)
LUXFLAG MICROFINANCE	Luxembourg	2006 Luxembourg Finance Labelling Agency ⁽²⁾	Prise en compte d'une stratégie de financement inclusive (70 % des fonds investis dans la microfinance)	27 produits pour 5,60 M€
LUXFLAG ENVIRONNEMENT	Luxembourg	2011 Luxembourg Finance Labelling Agency ⁽³⁾	Prise en compte des critères ESG, 75 % des fonds investis dans des secteurs liés à l'environnement	8 produits pour 2,40 M€

(1) Initiative du gouvernement, de la Luxembourg Finance Promotion Association, de la BEI, de l'Association des gestionnaires de fonds (Alfi), de l'association ADA, de la Bourse Luxembourg et de l'Association des banques luxembourgeoises. (2) Initiative conjointe du gouvernement luxembourgeois, de la Luxembourg Finance Promotion Association. (3) Initiative conjointe du gouvernement et de la Luxembourg Finance Promotion.

EN FRANCE, UN CADRE CLAIR

Les principaux labels de la finance durable tricolore, ISR, Greenfin et Finansol, ont des cahiers des charges ambitieux et une offre différenciée.

Les trois principaux labels français – ISR, Greenfin et Finansol – donnent à l'épargnant un cadre pour ses placements. Leurs orientations respectives sont sensiblement différentes: le label ISR présente une approche généraliste, Greenfin vise plutôt la transition verte, et Finansol cible la finance solidaire. Proposés par des distributeurs – une banque, un assureur, une mutuelle ou un conseiller en investissement –, les fonds concernés par ces certifications sont facilement accessibles (de fait, on achète et on vend des parts de la même façon qu'avec un placement collectif classique). Ils peuvent être logés sur un compte-titres, un plan d'épargne en actions (PEA) ou une assurance-vie, ou encore sur un plan d'épargne salariale – plan d'épargne pour la retraite collectif (Perco/Percol) et plan d'épargne entreprise (PEE). Il est aussi possible d'investir directement son argent dans une entreprise solidaire en souscrivant des actions non cotées ou des parts sociales.



ISR

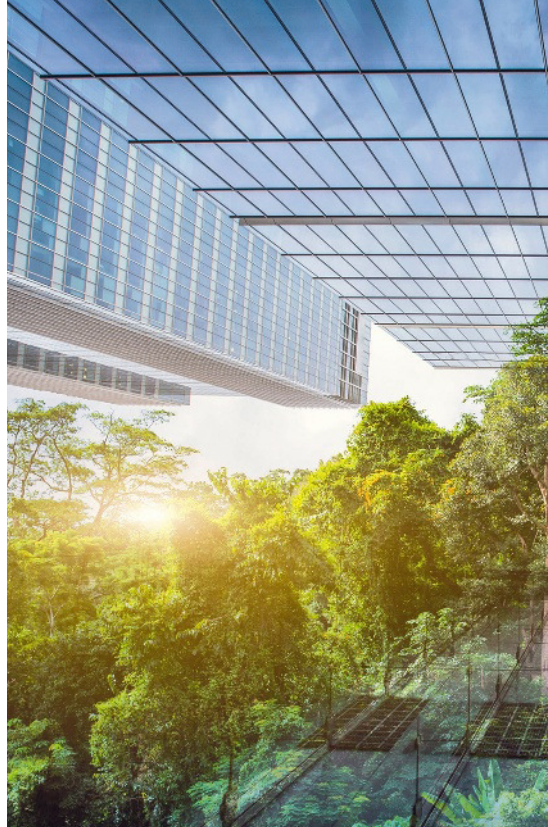
Né en 2016 et géré par le ministère de l'Économie et des Finances, qui en est propriétaire, le label ISR entend participer à une meilleure reconnaissance par les épargnants des fonds socialement responsables.

● **Il s'adresse à des organismes de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM)** investis en actions et/ou en obligations, accessibles dans le cadre de contrats d'assurance-vie, de fonds immobiliers (sociétés civiles de placement immobilier,

dites SCPI, et organismes de placement collectif en immobilier, dits OPCI), mais aussi de placements collectifs (FIA). Pour être labellisés ISR, les produits candidats doivent prendre en compte une gestion active des facteurs extra-financiers ESG à travers six piliers de critères, dont une stratégie, un système de supervision des objectifs et une communication transparente des résultats.

● **Ce label demande aux sociétés de gestion d'apporter des éléments de preuve:** elles montreront obligatoirement que les performances en matière de durabilité des entreprises qui composent leurs fonds sont meilleures que leur indice de référence ou leur univers d'investissement, en appliquant une élimination de 30% des valeurs les moins performantes en termes ESG. C'est l'approche *best in class*.

● **Les fonds ISR sont tenus d'exprimer clairement les objectifs durables** pour chacun des trois piliers de critères ESG (environnementaux, sociaux et de gouvernance), sur la base du double concept de matérialité: concrètement, ils doivent tenir compte de l'impact négatif des performances ESG sur la valeur financière de leurs investissements, mais aussi intégrer les effets de ces investissements sur la durabilité.





ISR, Greenfin et Finansol permettent de faire un premier tri entre les produits du marché.

FRED FROESE/ISTOCK

● **À tout moment, la traçabilité des résultats ESG** doit être assurée sur 90% du portefeuille. Les approches spéculatives, tel l'investissement dans les dérivés (produits dont la valeur fluctue en fonction de l'évolution du taux ou du prix d'autres produits, qui requièrent peu ou pas de placement initial et dont le règlement s'effectue à une date future), sont exclues. La dernière version du label ISR élargit les exclusions au secteur fossile conventionnel.



GREENFIN

Lancé en 2015 par le ministère de la Transition écologique, le label Greenfin a proposé, dès le départ, une grille d'exclusions strictes, portant notamment sur les énergies fossiles. Pour satisfaire les exigences de ce label, les fonds candidats doivent:

● **Démontrer une approche thématique centrée sur huit catégories d'actifs** en lien avec la transition ou le changement climatiques (énergie, bâtiment, gestion des déchets et contrôle de la pollution, industrie, transport propre, technologies de l'information et de la communication,

agriculture et forêt, adaptation au changement climatique). «*La logique ISR best in class se fonde sur un univers d'investissement large, comme un indice boursier, d'où seront écartées 30% des "pires" entreprises selon les critères ESG du référentiel, c'est-à-dire celles qui performant le moins sur ce plan. La logique Greenfin, elle, est différente: il y a des activités dans lesquelles les fonds ne peuvent tout simplement pas investir. Elles ne figurent pas dans le label, même si les entreprises concernées font mieux que la concurrence*», souligne Sandrine Ferrand, responsable audit et en charge de la labellisation Greenfin chez Novethic.

● **Mais aussi :** 1. **Se soumettre** à des règles de répartition entre leurs différentes poches d'investissement; 2. **Faire montre** de transparence dans leur gestion financière (notamment en ce qui concerne l'utilisation d'instruments financiers dérivés); 3. **Prouver** l'impact positif de leurs investissements sur la transition écologique (attestation d'assurance ou vérification par des organismes tiers); 4. **Mesurer** cet impact dans au moins l'un des quatre domaines suivants: le changement climatique, l'eau, les ressources naturelles et la biodiversité.



FINANSOL

Né en 1997 et porté par l'association Fair, c'est le label de référence de la finance solidaire. Il est dédié aux fonds qui consacrent une partie de leurs valeurs à des activités à fort impact social et environnemental.

● **Il s'adresse à des organismes de placement collectif (OPC)**, des fonds communs de placement (FCP) et des sociétés d'investissement à capital variable (Sicav). En outre, contrairement à ISR et Greenfin, Finansol labellise des contrats d'assurance-vie et des produits bancaires, des titres de dettes et des titres de capital ou assimilés – par exemple, d'entreprises solidaires à impact social et environnemental. «*Cela signifie que les citoyens deviennent actionnaires d'entreprises solidaires. Un engagement fort, puisqu'ils participent à la gouvernance de ces structures*», indique Sarah Perrier, responsable du label Finansol.

>>

>> ● **Le produit financier candidat à ce label** doit répondre à la définition d'activité à fort impact social et environnemental par l'un des mécanismes suivants (ou par un mix des deux).

1. Financement: tout ou partie des fonds collectés est affecté au financement d'activités à impact social; **2. Partage:** au moins 25 % des revenus ou de la performance du produit sont versés de façon régulière sous forme de dons à des associations à fort impact social.

● **Les fonds labellisés Finansol** sont dits «90-10»: ils doivent investir entre 5 et 10% de leurs actifs dans des organismes agréés «entreprises solidaires d'utilité sociale» (Esus); le reste (90%) étant géré selon une approche de finance durable (ISR, intégration ESG, investissement à impact, etc.).

TROIS AUTRES LOGOS SPÉCIFIQUES

● **Le label Financement participatif pour la croissance verte** Très inspiré de Greenfin, ce label d'État a été élaboré, en 2017, en coopération avec l'association Financement participatif France (FPF). Il concerne des projets proposés par des plateformes de crowdfunding signataires d'une convention avec le ministère de la Transition écologique et FPF, tels qu'un prêt aux entreprises ou aux particuliers, un don

ou encore un investissement en capital. Pour être labellisés, ces projets doivent entrer dans une nomenclature d'activités de transition verte similaire à celle du cahier des charges de Greenfin, et mettre en évidence un impact positif sur l'environnement.

Le petit plus de cette certification? «*Les plateformes mettent en place des solutions d'échanges directs entre les financeurs et les porteurs des projets pour demander un complément d'informations*», précise Florence de Maupeou, déléguée générale adjointe relations institutionnelles et financement participatif de l'association France FinTech (dont FPF fait partie).

● **Le label Cies** Cette certification cible l'épargne salariale. Elle a été conçue par un comité inter-syndical composé de la CFDT, la CFTC, la CFE-CGC et la CGT, afin d'assurer aux salariés une épargne investie selon des critères d'exigence sociale et environnementale (produits obligatoirement soumis à une analyse ESG), avec une haute qualité de gouvernance. Pour y parvenir, Cies labellise des fonds de gestion dont il contrôle l'exercice. Il se fonde sur un cahier des charges évaluant la représentation des salariés, la qualité du dialogue social et de l'emploi, la réduction des inégalités, la lutte contre les discriminations, contre la corruption et l'évasion fiscale, mais aussi l'impact environnemental des activités.

● **Le label Relance**, créé en 2020 dans le contexte de la pandémie de covid, est en fin de vie: il cible les fonds d'investissement collectifs qui fléchent leurs ressources vers des petites et moyennes entreprises et des entreprises de taille intermédiaire (PME et ETI) françaises respectant les critères ESG. Il a été attribué jusqu'à fin 2022. ■



Le label Financement participatif pour la croissance verte soutient des projets à impact positif sur l'environnement.



LES 6 LABELS QUI SE PARTAGENT LE MARCHÉ FRANÇAIS

LABELS	CRÉATION/ GESTION	OBJECTIFS	ENCOURS
ISR <i>Investissement socialement responsable</i>	2016 Ministère de l'Économie et des Finances	Distinguer les fonds prenant en compte les critères ESG dans leurs choix d'investissement	1 342 fonds pour environ 800 Md€ (31/12/24) 963 fonds (30/04/25, lire page 67)
GREENFIN	2015 Ministère de la Transition écologique	Identifier les fonds investis dans des entreprises contribuant à la transition écologique (énergies renouvelables, transport propre, etc.)	106 fonds pour 36 Md€
FINANSOL	1997 Association Fair	Garantir que les produits d'épargne soutiennent des projets à impact social ou environnemental (logement social, insertion, agriculture biologique)	192 produits labellisés pour 30 Md€
RELANCE	2020 Ministère de l'Économie et des Finances	Soutenir la reprise économique en France, en identifiant les fonds d'investissement collectifs qui fléchent leurs ressources vers des petites et moyennes entreprises et les entreprises de taille intermédiaire (PME et ETI) françaises respectant les critères ESG	212 fonds labellisés (en 2022) [les sociétés de gestion de portefeuille pouvaient solliciter le droit d'usage du label jusqu'au 31 décembre 2022. Ce droit est ouvert pour quatre ans à compter de la labellisation]
FINANCEMENT PARTICIPATIF POUR LA CROISSANCE VERTE	2017 Ministère de la Transition écologique	Identifier les projets de financement participatif dans la transition énergétique et écologique dans les territoires en les fléchant vers une économie bas carbone	204 projets pour 60-70 M€
CIES	2002 Comité intersyndical de l'épargne salariale (Cies)	S'assurer que les fonds sélectionnés respectent un cahier des charges précis avec une forte exigence sociale et environnementale	90 fonds de 9 sociétés de gestion (SGP) pour plus de 35,7 Md€

ÊTRE CERTIFIÉ, UN PROCESSUS EXIGEANT

Pour intégrer un label, un fonds candidat doit franchir plusieurs étapes, parmi lesquelles l'audit joue un rôle central.

Au tout début du processus, la société de gestion d'actifs doit structurer le fonds candidat en tenant compte des données environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) des entreprises qui le composent. Pour cela, elle fait appel à des structures de notation extra-financière indépendantes, à moins qu'elle dispose déjà de ressources humaines dans ses services pour construire ses propres bases de données ESG. En général, les gestionnaires conçoivent des classements selon des critères et des grilles confidentielles qui leur sont propres, et chaque fonds doit tenir compte des critères du label qu'il veut décrocher. La société de gestion adresse une demande officielle à un organisme de certification accrédité; dans les cas de Greenfin et d'ISR, il s'agit d'un opérateur tiers, c'est-à-dire d'un auditeur extérieur au label.

LES ORGANISMES CERTIFICATEURS

Opérateurs indépendants, Afnor, Deloitte, EY (ex-Ernst & Young) et Novethic sont accrédités pour auditer les produits financiers candidats aux labels ISR, majoritaire en France, et Greenfin. Chez Afnor, par exemple, une dizaine de consultants indépendants expérimentés en finance durable et en techniques d'audit travaillent sur les fonds postulant à ces certifications. À noter : ils sont aussi actifs sur les questions de réforme, et ont la possibilité de participer aux comités techniques des labels pour suivre les travaux et échanger sur le thème crucial de l'interprétation des référentiels.

BORISYANKOV/ISTOCK

AUDIT DÉTAILLÉ

L'audit débute à distance par un examen minutieux des prérequis : les premiers documents sur la nature et la composition du fonds parviennent à l'auditeur. Celui-ci doit déterminer en priorité si le fonds candidat entre bien dans le champ du référentiel du label. Il vérifie ensuite qu'il est déclaré à l'Autorité des marchés financiers (AMF) et qu'il n'a pas fait l'objet d'une suspension de label chez un autre auditeur.

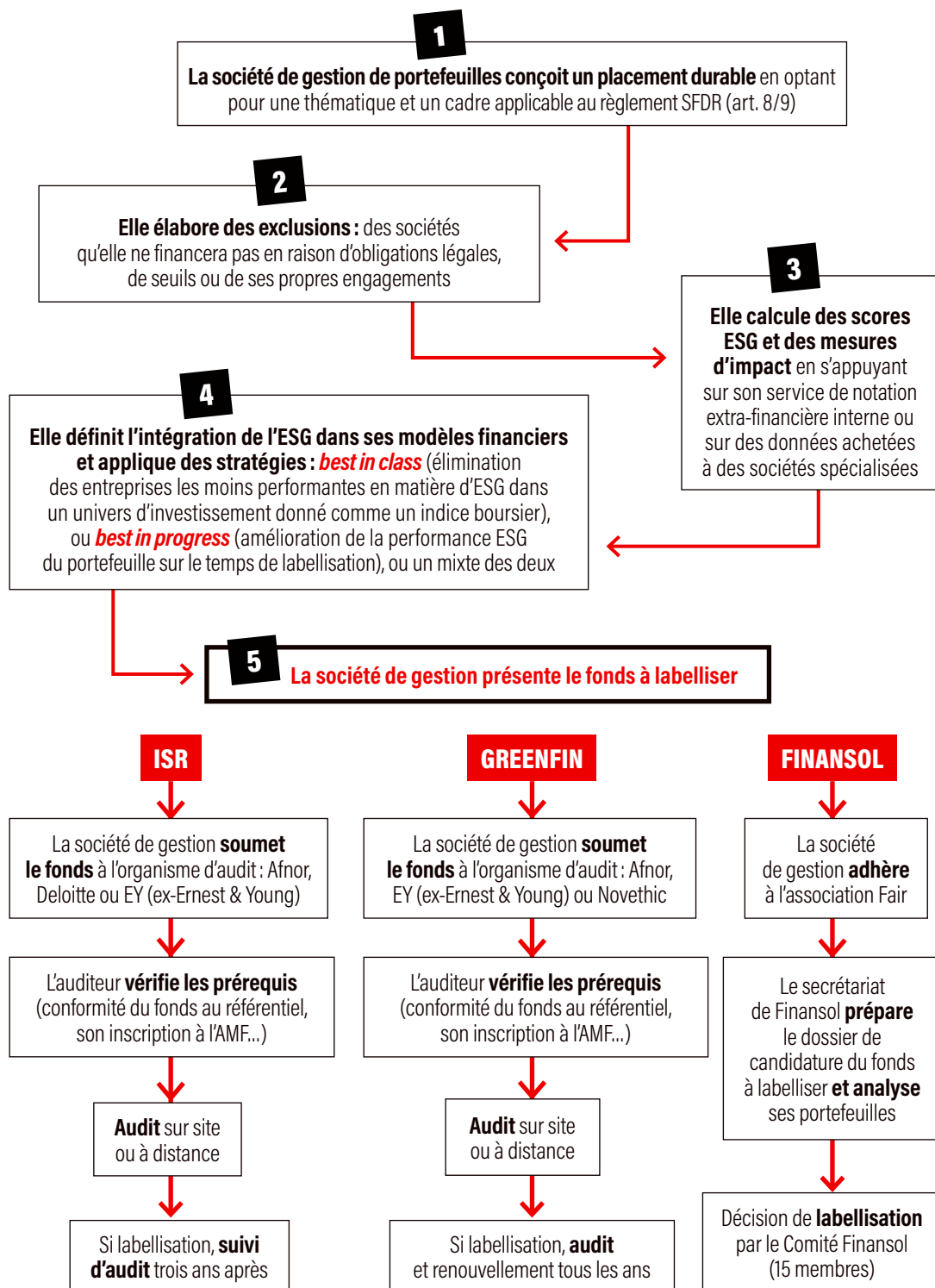
Cette première étape passée, le reste de l'audit repose sur l'analyse des documents réglementaires, du relevé de portefeuille et du rapport de gestion. Celle-ci se fait à distance ou sur site – une démarche préférée par Afnor Certification et ses clients. Dans tous les cas, les entretiens avec les dirigeants du fonds pour clarifier certains points peuvent s'avérer nécessaires. « *L'audit sur site est souvent très bien reçu par les clients, parce qu'il permet d'avoir un vrai contact avec l'auditeur, d'échanger dans des moments un peu privilégiés, et pas simplement d'avoir l'impression de répondre à des questions et de ne pas être en mesure d'argumenter* », souligne Julie Lafitte, cheffe de projets RSE, CSRD et finance durable au sein du groupe Afnor.

INTERPRÉTATIONS D'ACTIVITÉS VERTES ET DURABLES À VÉRIFIER

L'auditeur passe en revue les différents piliers des référentiels du label, pour vérifier si le fonds en respecte les critères. De fait, l'obstacle premier à la labellisation relève d'une interprétation trop légère des critères ou des thématiques du label. Or, dans les fonds actions, où il s'agit de parts de sociétés, les frontières peuvent être floues. >>



LES GRANDES ÉTAPES DE LA LABELLISATION



>> Sandrine Ferrand, responsable audit et chargée de la labellisation Greenfin chez Novethic, note: *«Des sociétés de gestion ont l'impression de contribuer à la transition énergétique et écologique sans que cela soit forcément le cas, car elles interprètent mal la correspondance des activités de leurs fonds avec les secteurs référencés par le label.»*

Autre difficulté: quand une société de gestion décide de diversifier son portefeuille avec d'autres types de sociétés pour réaliser de meilleures performances, cela risque de conduire à des divergences d'interprétation sur les pourcentages d'activités réellement vertes dans le fonds. Le secrétariat du label Finansol, qui prépare les dossiers des fonds candidats et analyse leurs portefeuilles, scrute particulièrement la composition de ceux dits «90-10», pour s'assurer qu'au-delà du contingent de 10% du ratio solidaire, le reste des valeurs est bien géré selon des critères durables. *«Certains dossiers ne sont pas validés, d'autres nécessitent des précisions supplémentaires. Dans ce dernier cas, nous rencontrons les entreprises afin de vérifier*

leurs engagements, après quoi nous leur demandons d'ajuster leurs dossiers», explique Yasmine Puteaux, membre du comité du label Finansol.

SUIVI DE LA CONFORMITÉ

Le label fait l'objet d'un examen (Finansol) ou d'un audit (ISR et Greenfin) annuel, qui se présente parfois comme plus ardu. Il ouvre un nouveau cycle d'échanges entre la société de gestion du fonds et l'auditeur, l'objectif étant de s'assurer que le produit financier demeure dans une démarche ESG. Après un an de labellisation, il arrive que les auditeurs de Greenfin constatent, dans les fonds actions, une part verte devenue insuffisante: ils peuvent alors aller jusqu'à prononcer une non-conformité majeure ou grave. Ce suivi permet aussi de contrôler que la société de gestion a pris toutes les dispositions pour remédier aux non-conformités mineures révélées lors du premier audit. La mesure de l'impact ESG doit pouvoir être mieux documentée; Finansol demande ainsi que les fonds labellisés fournissent des preuves de leur non-impact sur l'écosystème. ■



Pour être labellisé,
le fonds doit être déclaré
à l'Autorité des marchés
financiers (AMF).

KOVALENKOPETRI/ADOBE STOCK

LA FIN DU GREENWASHING ?

Les refontes successives des référentiels des différents labels réduisent les risques d'écoblanchiment, en mettant de côté le secteur des énergies fossiles.

L'année 2025 aura été celle d'une révision générale des trois grands labels français, avec deux objectifs principaux: mieux répondre aux attentes des épargnants et s'adapter aux standards européens. Le label ISR a connu, en 2024, sa troisième version à l'issue d'un large plaidoyer de la société civile en faveur de sa réforme. Il a été demandé aux fonds labellisés de se mettre en conformité au 1^{er} janvier 2025.

UNE ÉVOLUTION PARTICULIÈREMENT SCRUTÉE

L'évolution de ce label phare, fréquemment accusé d'être trop généraliste et de laisser une place trop importante aux entreprises finançant les énergies fossiles, était particulièrement scrutée. Quelques mois après l'entrée en application du nouveau référentiel, moins d'un tiers des fonds ont quitté le label: «*Un certain nombre d'entre eux ont fait le choix de le perdre plutôt que de modifier leur gestion, mais environ 70% ont préféré maintenir leur labellisation en écartant davantage les énergies fossiles*», relève Benjamin Pedrini, directeur général de la société Epsor (qui a réalisé une étude récente des fonds ISR).

Dans le contexte de la crise énergétique des années 2022-2024 et des gros profits des groupes pétroliers, le choix a été délicat. Beaucoup de fonds se sont déportés vers des participations dans le secteur technologique et industriel, selon les observations d'Epsor. Cependant, contrairement à Greenfin, le label ISR reste ouvert aux entreprises des secteurs en lien avec les énergies fossiles: nouveaux projets de transports pétro-gaziers, oléoducs, gazoducs ou encore terminaux de gaz naturel liquéfié. Le label ISR s'avère, toutefois,

Le label ISR exclut désormais les entreprises du secteur des énergies fossiles.

en meilleure adéquation avec la transition durable que le Cies, qui ne donne dans son cahier des charges aucun critère d'exclusion stricte sous forme de seuil pour les entreprises investissant dans le domaine des énergies fossiles.

DES RISQUES PERSISTANTS

Dans ces refontes, selon Reclaim Finance, un des risques est que les épargnants ne soient pas informés de la perte du label, et continuent >>



Bon à savoir

Depuis mai dernier, les sociétés de gestion doivent suivre les nouvelles orientations de l'Autorité européenne des marchés financiers (Esma) sur la dénomination des fonds existants et sur l'utilisation de termes liés à l'ESG ou au développement durable.



LE RÔLE DE L'AMF

En 2020, l'Autorité des marchés financiers (AMF) a précisé le caractère clair, exact et non trompeur de l'information qui doit être présentée aux particuliers concernant les fonds commercialisés. Elle rend obligatoire la contractualisation d'objectifs extra-financiers mesurables et la cohérence entre le discours commercial et les engagements prévus dans la documentation légale.

«S'il n'est pas labellisé, un fonds utilisant la terminologie ISR dans sa documentation doit l'indiquer clairement», indique-t-elle.

Il est susceptible d'un contrôle, qui peut déboucher sur une procédure.

PHOTOGRAPHY/ADOBÉ STOCK

>> à financer l'énergie fossile à leur insu. Deuxième danger: s'attacher à des dénominations qui promeuvent des caractéristiques ESG. Julie Sansoucy, analyste chez Reclaim Finance, voit «beaucoup de fonds d'épargne salariale appelés "fonds transition climat", "fonds impact durable", etc., qui ne sont pas labellisés». Ils sont plus de 4000 en France.

La conception des notes ESG au sein des sociétés de gestion constitue un autre sujet d'inquiétude. Elle se fait à partir de données compilées en interne ou fournies par des prestataires, mais les critères d'élaboration des analyses de durabilité et d'impact ne sont pas harmonisés. Lorsque ces données parviennent, parfois de façon incomplète, aux services de notation extra-financière, des algorithmes

peuvent être utilisés pour extrapoler des comparaisons et des classements. Cette zone grise de modèles propriétaires développés par les grandes sociétés de gestion n'est pas supervisée. Elle risque d'être accentuée par la simplification à venir du règlement européen SFDR au sujet du reporting des entreprises. ■

PRINCIPALES ÉVOLUTIONS DES CRITÈRES ISR, GREENFIN ET FINANSOL

LABELS	EXCLUSIONS	ÉVOLUTION DES CRITÈRES EXISTANTS
ISR VERSION 3 (MARS 2024)	<ul style="list-style-type: none"> • Entreprises impliquées dans le charbon, le pétrole ou le gaz (au-delà de 5 % de leur activité) • Entreprises avec de nouveaux projets d'exploration ou d'exploitation de ressources fossiles 	<ul style="list-style-type: none"> • Hausse de la sélectivité à 30 % • Renforcement de l'engagement actionnarial (plans de transition climatique) • Renforcement de la transparence et du reporting • Prise en compte de la double matérialité*
GREENFIN VERSION JANVIER 2025	<ul style="list-style-type: none"> • Le seuil d'exclusion pour les entreprises liées au charbon passe de 5 à 1 % du chiffre d'affaires • Les exclusions s'étendent aux secteurs liés à l'énergie fossile 	<ul style="list-style-type: none"> • Durcissement des critères exclusions • Prise en compte de la double matérialité* • Audits plus approfondis, contrôles sur site obligatoires • Obligation de transparence accrue (indicateurs taxonomiques et mesure impact)
FINANSOL VERSION JANVIER 2025	<ul style="list-style-type: none"> • Interdiction d'investir dans les énergies fossiles et le tabac 	<ul style="list-style-type: none"> • Formalisation de la définition d'activité à impact social, en s'appuyant sur des cadres réglementaires reconnus (agrément Esus) • Relèvement des taux d'impact social pour certains produits financiers • Nouvelles exigences de mesure d'impact

*Les risques environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) affectant la valeur financière du fonds et les impacts négatifs du fonds sur les critères ESG.

Trois questions à...

MICHÈLE PAPPALARDO Présidente du comité du label ISR

« L'ISR EST UN GAGE DE CONFIANCE »

Q C Pourquoi avoir réformé le label ISR pour la troisième fois ?

Michèle Pappalardo L'objectif était d'avoir un référentiel encore plus exigeant. Il fallait donner aux épargnants plus de clarté et de lisibilité, donc plus de confiance dans les fonds labellisés ISR. Pour cela, nous avons commencé par augmenter la sélectivité. Dans le label ISR, les fonds doivent choisir les entreprises avec les meilleures notes ESG. Cela suppose qu'ils soustraient celles qui écotent des moins bons scores dans leur univers d'investissement – on a porté cette sélectivité de 20 à 30%. En complément, les notes ESG doivent désormais être pondérées pour que l'on aboutisse à une part de 20% au moins pour chacune des trois composantes: environnementale, sociale et de gouvernance. On a aussi rendu obligatoires des exclusions, concernant notamment les énergies fossiles (le charbon, les fossiles non conventionnels et les nouveaux projets de fossiles conventionnels).

Q C Tous les fonds ISR n'ont pas voulu, ou pu, suivre cette refonte. Pourquoi ?

M. P. 28% des fonds labellisés ont quitté le label: c'est ce que nous avions anticipé, car il est devenu plus contraignant, ce qui a été refusé par certains. S'adapter à la nouvelle version du référentiel a d'ailleurs représenté un gros travail pour la plupart d'entre eux. Dorénavant, les fonds ISR

doivent démontrer qu'ils prennent en compte la double matérialité: à la fois les risques ESG susceptibles d'affecter leur valeur financière, mais aussi les conséquences négatives qu'ils peuvent avoir sur les facteurs E, S et G... Ils sont aussi tenus de détailler leur politique d'engagement par rapport aux entreprises qui les composent, et de documenter les sujets de controverse*. Ce sont des travaux lourds à réaliser pour les sociétés de gestion, obligées de mettre en place tout un système de procédures et de contrôle interne.

Q C Comment convaincre de faire confiance au label ISR pour garantir des performances économiques respectueuses des critères ESG ?

M. P. La majorité des épargnants, nous le constatons dans nos sondages, ignorent ce qu'est la finance durable. Il faut donc d'abord faire de la pédagogie

sur ce sujet. Ensuite, nous devons leur expliquer que le label fixe les conditions nécessaires pour s'assurer que les fonds labellisés investissent dans des entreprises ayant des démarches de développement durable sérieuses et recherchent en même temps une véritable performance financière. Enfin, tous les fonds sont audités chaque année par un certificateur indépendant.

** Incidents ou scandales liés à des sujets environnementaux, sociaux ou d'éthique.*



DES PRODUITS DURABLES... MAIS AUSSI PERFORMANTS !

Comment s'y retrouver dans les fonds labellisés en gardant le cap sur ses objectifs de traçabilité et de durabilité, mais aussi de rentabilité ? Notre feuille de route.

Prospectus et documentations difficilement compréhensibles, vocabulaire complexe : la route de la finance durable peut sembler semée d'embûches. Une méthodologie simple permet pourtant de se repérer facilement. La première étape ? L'entretien avec son conseiller financier. Même si les formateurs notent toujours la passivité d'une majorité de ces experts à l'égard des produits et des fonds labellisés, une partie des jeunes professionnels se soucient fortement de ces critères extra-financiers avec lesquels ils ont commencé leur carrière.

À LA RECHERCHE DE LA RENTABILITÉ

À l'issue d'un questionnaire l'aidant à mieux connaître son client, le conseiller financier va déterminer le pourcentage de portefeuille qu'il peut consacrer à un support durable. Ici, les produits labellisés représentent un intérêt aussi bien pour le professionnel qui propose un fonds audité

par un tiers que pour l'épargnant en quête de durabilité et de rentabilité. Selon Helena Charrier, responsable solutions ISR à LBP AM, un des acteurs européens de la gestion de finance durable (107 fonds ISR proposés), les études internes font apparaître *«une forme d'appétence pour le fait d'avoir une contribution positive de l'épargne aux grands enjeux sociétaux, mais qui arrive de plus en plus, en parallèle, avec un enjeu de préservation patrimoniale»*.

Face à cette convergence d'objectifs, la finance durable donne à l'investisseur la possibilité de faire coup double : dans un contexte boursier très instable, les fonds obligataires labellisés ont assuré, ces derniers mois, de bons rendements, et les fonds actions certifiés de catégorie «article 8» ont affiché des performances légèrement supérieures à celles des fonds non labellisés. Pour autant, une exigence de durabilité élevée impacte la rentabilité ; les meilleurs résultats s'établissent donc du côté des fonds généralistes – ainsi, les performances des fonds Greenfin

LE RÔLE DES CONSEILLERS FINANCIERS

Les conseillers financiers étaient déjà tenus, par la réglementation, de prendre en compte les objectifs et la situation financière de leurs clients avant de recommander un investissement. Depuis 2022, ils doivent également s'enquérir de leurs préférences en matière de durabilité. Concrètement, avant de lui proposer

un placement, le conseiller va déterminer la position de son client par rapport aux critères ESG via un questionnaire. C'est le bon moment de l'informer de certains souhaits, comme le refus d'investir des parts de portefeuille dans des activités contribuant aux émissions de gaz à effet de serre. C'est aussi l'occasion de lui indiquer

une préférence éventuelle pour un produit labellisé. Il est attendu que les conseillers financiers effectuent une analyse approfondie et personnalisée des produits ESG préconisés, leur responsabilité professionnelle pouvant être engagée en cas de manquement.



Certains labels
privilégient
la transition
verte.

demeurent inférieures à celles des fonds ISR. Par ailleurs, la version 3 du label ISR, qui a exclu les énergies fossiles, a posé un dilemme aux sociétés de gestion. Elles ont pu, concernant certains produits, être contraintes de choisir entre le respect de son référentiel et le risque de compromettre sa rentabilité. Parfois, la solution a été de renoncer au label.

LES BONS CHOIX

Pour bien ajuster son portefeuille, l'épargnant devra faire des choix, d'abord en déterminant ses lignes rouges (par exemple, ne pas contribuer au financement des énergies fossiles), puis en établissant ses priorités. Il a la possibilité d'investir dans l'énergie renouvelable ou au sein d'une entreprise solidaire; le panel des principaux labels, avec leurs spécificités, facilite ce positionnement. Dans tous les cas, il faut que l'investisseur reste alerte et critique. Celui qui se voit proposer des produits d'assurance-vie, même labellisés, ne doit pas hésiter à interroger son conseiller financier afin de vérifier que leur composition est en adéquation avec ses valeurs. Être informé sur le détail des fonds et la manière dont les entreprises qui les constituent contribuent à la durabilité est indispensable. Deux classifications européennes, la taxonomie verte et la SFDR (lire ci-contre), fournissent des grilles de lecture. Reste à décider du pourcentage du portefeuille à dédier à chaque compartiment de >>

UN VOCABULAIRE À MAÎTRISER

> **Taxonomie verte** Il s'agit d'une grille de six objectifs (lire l'encadré p. 72) déterminant si une activité est réellement durable sur le plan environnemental. Véritable « boussole » en matière de finance verte, cette taxonomie a été lancée par la Commission européenne en 2018 pour guider et mobiliser les investissements privés, afin de parvenir à la neutralité climatique d'ici à 2050. Ce règlement européen couvre les 90 activités économiques représentant environ 80 % des émissions directes de CO₂ dans l'Union.

> **SFDR** Cet acronyme renvoie au règlement européen sur la transparence à l'égard des enjeux ESG (lire aussi l'encadré p. 57). Il propose une classification des fonds : les « article 8 », à objectif d'investissement durable, et les « article 9 », encore plus exigeants, avec une prise en compte de critères sociaux et/ou environnementaux. Ces deux types sont majoritaires dans les produits labellisés.

> **PAI, pour Principal Adverse Impacts** (ou « principales incidences négatives »). C'est la prise en compte des conséquences négatives sur l'environnement que pourrait avoir l'investissement proposé, par exemple ses émissions de gaz à effet de serre.

Améliorez le monde et vos placements financiers

Nous vous aidons à choisir les meilleurs investissements financiers pour vous, la Société et la Planète. De manière simple et transparente.



Étudiez

ce que signifie durabilité

Découvrez

vos préférences

Explorez

les placements durables

Améliorez

vos investissements

Vérifiez

votre portefeuille

Agissez

avec compétence

Le site [Positivefinance.com](https://www.positivefinance.com) fournit gratuitement des informations sur les fonds labellisés.

>> durabilité, en fonction de son appétence pour le risque. Les labels les plus exigeants – comme Greenfin, qui sélectionne les entreprises investissant dans la transition écologique et énergétique – réunissent des fonds moins diversifiés et «*possiblement plus risqués en matière de rendement financier*» que les labels plus généralistes, note Sandrine Ferrand, en charge de la labellisation Greenfin chez Novethic. Ils montrent pourtant de meilleurs résultats que les fonds non durables sur les cinq dernières années.

DÉCRYPTER LA DOCUMENTATION

Investir dans un produit labellisé, c'est se donner un gage supplémentaire de confiance, d'autant que consulter la documentation financière est

assez rébarbatif. Or, il est important d'obtenir des informations précises, surtout dans un contexte où des géants de la gestion d'actifs déploient des milliers de fonds de qualité très diverse. Les documents des fonds, obligatoirement mis en ligne, sont relativement simples à décrypter. Pour ce faire, il suffit d'accéder directement, par moteur de recherche, au dossier de documentation du fonds, qui se trouve toujours sur le site de sa société de gestion. Il contient plusieurs éléments et prospectus, notamment le reporting mensuel du fonds, soit un document synthétique qui rassemble au minimum plusieurs données clés:

- **La classe d'actifs** (par exemple, actions ou obligations);
- **L'encours des fonds**, soit la somme totale d'argent que gère le fonds;
- **Les indices** de performances;
- **Les positions** prises par entreprise, pays, secteur;
- **Les scores** aux critères ESG;
- **Le label** et la catégorisation SFDR.

Avec un peu d'habitude, l'épargnant pourra naviguer aisément dans tous ces documents. Il sera en mesure de vérifier rapidement, outre la rentabilité du fonds, les entreprises dans lesquelles il investit, la politique d'exclusion ainsi que sa gestion des critères ESG. Les éventuels incidents liés à des sujets environnementaux impliquant le fonds seront obligatoirement indiqués; l'investisseur cherchant à limiter tout risque de greenwashing y portera tout particulièrement attention.

À SAVOIR Le site gratuit [Positivefinance.com](https://www.positivefinance.com) fournit des informations sur les fonds labellisés ainsi que des classements selon des critères ESG, les rendements et les risques financiers par rapport à leur classe d'actifs. ■

LES 6 OBJECTIFS DE LA TAXONOMIE VERTE DE L'UE

Ce système de classification des activités pointe celles qui sont durables. Elles sont dites «alignées sur la taxonomie» si elles ont un impact positif sur un des objectifs, pas d'impact négatif sur les autres, et si elles respectent des garanties sociales minimales.

- 1 Atténuation** du changement climatique;
- 2 Adaptation** au changement climatique;
- 3 Utilisation durable et protection** des ressources aquatiques et maritimes;
- 4 Transition** vers une économie circulaire;
- 5 Prévention** et contrôle de la pollution;
- 6 Protection** et restauration de la biodiversité et des écosystèmes.

Trois questions à...

ALAIN KECK Président de Positive Finance

« DEPUIS CINQ ANS, LES FONDS LABELLISÉS FONT MIEUX QUE LES AUTRES »

Q C Les produits financiers labellisés permettent-ils de concilier critères ESG, transparence et rentabilité ?

Alain Keck Oui, selon nos analyses, les fonds labellisés ont des contenus de durabilité supérieurs à la moyenne du marché. Tous sont classés SFDR «article 8» ou «article 9», c'est-à-dire que leur processus de gestion prend en compte la durabilité, et qu'en plus, ils remplissent les conditions de qualité spécifiques à chaque label. Ils ont également donné accès de manière transparente aux documents nécessaires pour un contrôle externe, c'est une protection contre le risque de greenwashing. Toutefois, la labellisation ne comprend pas d'avis financier – il faut donc être sélectif, comme pour tout investissement, et considérer à la fois le risque du produit et le rendement attendu sur la période d'investissement considérée. Parmi les fonds labellisés, vous en trouverez qui offrent d'excellentes performances financières et de durabilité, et d'autres privilégiant l'impact par rapport au rendement; il n'y a pas de règle.

Q C Quels sont les produits financiers labellisés les plus rentables, selon vos recherches ?

A. K. Sur ces cinq dernières années, les fonds actions labellisés Greenfin, Umweltzeichen ou Relance ont affiché une performance

meilleure que celle des fonds non durables. Et malgré l'actualité, sur les 12 derniers mois, le marché des fonds actions labellisés en général a obtenu des résultats similaires ou supérieurs à celui des fonds non durables, mais au risque plus élevé. Les fonds obligataires représentent une valeur sûre: ils offrent systématiquement un meilleur rapport risque-rendement

à un, trois et cinq ans. Donc, la prise en compte de la durabilité pour les fonds obligataires est absolument gagnante.

Q C Comment, en tant qu'épargnant, sélectionner les meilleurs produits ?

A. K. Votre conseiller financier, si vous en avez un, est obligé de vous interroger sur vos préférences en matière de durabilité, et je vous invite vivement à avoir cette conversation pour

choisir les meilleurs supports d'investissement en fonction de vos objectifs financiers et de votre propension au risque, en y associant vos idées en matière de durabilité. Vous pouvez mesurer simplement la «non-qualité ESG», en comptant la proportion de fonds SFDR «article 6». En effet, aucun de ces derniers n'est géré de manière durable. Il est donc assez facile de connaître la part de votre portefeuille prenant en compte l'ESG: il s'agit de celle investie en SFDR «articles 8 et 9». Les labels vous donnent une preuve ultérieure de qualité.





Tourisme

En France, les premiers labels touristiques ont vu le jour dans les années 1960. Aujourd'hui, on en compte une centaine, et beaucoup dans le secteur du tourisme durable. À part quelques-uns très populaires, comme Les plus beaux villages de France (attribué, dans le Lot, à Rocamadour, ci-contre), les autres souffrent d'un manque de notoriété et ne permettent pas toujours d'attirer la clientèle. Les professionnels, eux, s'en servent comme outils pour fédérer des acteurs de terrain autour d'une démarche de progrès. Tour d'horizon.

SOMMAIRE

Lumière sur le patrimoine	76
Cibler une clientèle	82
La vague du tourisme durable	86
Dormir au vert	90

LUMIÈRE SUR LE PATRIMOINE

Éloignées des grandes agglomérations, certaines communes se tournent vers des labels patrimoniaux pour retrouver du dynamisme et attirer davantage de visiteurs.

Nous croisons leurs panneaux aux entrées des villes et villages, affichant fièrement leurs slogans accrocheurs. Ils attirent notre regard sur la route des vacances, nous incitent à faire une halte... Mais, en réalité, nous connaissons assez peu ces labels urbains. Que peut-on découvrir dans une localité labellisée ? Quelles garanties d'accueil nous offre-t-elle ? Et, d'ailleurs, selon quels critères les certifications sont-elles attribuées ?

Trois labels principaux

Trois labels méritent particulièrement d'être étudiés, eu égard au nombre de communes qui les revendiquent et à leur longévité : Les plus beaux villages de France (créé en 1982, 180 sites labellisés), Petites cités de caractère (lancé en 1975, 250 localités labellisées) et Les plus beaux détours de France (fondé en 1998, 104 communes labellisées). Ils ont la particularité d'avoir été conçus à l'initiative d'élus locaux. « *Pendant longtemps, c'est l'État qui a dicté ce qui faisait patrimoine. À partir des années 1980, des maires se sont regroupés en association pour proposer un discours alternatif et donner d'autres choses à voir* », affirme Philippe Tanchoux, professeur en histoire du droit à l'université d'Orléans (Loiret). La démarche est partout la même : la ville candidate dépose

une demande auprès de l'association certifiante, en apportant la preuve qu'elle répond aux critères exigés. Le dossier est ensuite étudié et validé par une commission, et le label, attribué pour une durée allant de quatre à six ans.

Les trois principaux logos, que nous présentons ici, ont cependant des caractéristiques propres, à la fois parce qu'ils ne ciblent pas la même taille de communes et parce qu'ils accordent de l'importance à des sujets spécifiques. Résultat, s'ils nous font tous miroiter d'honorer les sites les « plus beaux » ou « de caractère », les destinations sont, finalement, bien différentes les unes des autres.



Les plus beaux villages de France

L'architecture mise à l'honneur

On ne trouvera, sous cette étiquette, que des agglomérations de moins de 2000 habitants, si bien qu'il faut s'attendre à des bourgades plutôt rurales. Des trois labels principaux, c'est Les plus beaux villages de France qui accorde la plus grande importance au patrimoine architectural. Pour être labellisé, le village doit posséder au moins deux sites classés Monuments historiques ou Sites patrimoniaux remarquables. Parmi les 32 critères auxquels il faut satisfaire, on note l'attention accordée à l'esthétique. Les termes « homogénéité et harmonie » reviennent pour les volumes du bâti, les matériaux et les couleurs des toitures et des façades. Une rubrique « mise en valeur » s'intéresse aux enseignes de publicité, au stationnement, à la discrétion des réseaux électriques. Un parti pris assumé par Claude Centlivre, maire d'Eguisheim (Haut-Rhin) et président de la commission Qualité et labellisation. Il raconte ne pas avoir attribué le titre à



Bon à savoir

Les labels attirent l'attention des touristes

sur ce qu'il est intéressant de voir, mais ils ne visent pas spécialement à protéger le patrimoine. La confusion est toutefois possible, car les organismes de protection, comme la Commission des monuments historiques ou l'Unesco (avec ses sites classés au patrimoine mondial), utilisent aussi leurs logos comme outils de communication afin d'attirer des visiteurs.



Domme, en Dordogne, arbore le label
Les plus beaux villages de France.

RUVALE DE SOUSA/ADOBE STOCK

un village dont une cave viticole en béton venait défigurer l'église. «*Nous sommes un label d'excellence. On doit sentir, en se baladant, les efforts entrepris par les élus pour que le village ait une âme.*» Mais une telle démarche est parfois contre-productive. «*Ces villages, avec leur "effet waouh", attirent beaucoup de visiteurs. Résultat, il n'y reste souvent plus que des commerces touristiques, comme à Saint-Cirq-Lapopie (Lot)...* Les habitants, quant à eux, ont tendance à fuir», regrette Mathieu Gigot, maître de conférences en aménagement de l'espace-urbanisme à l'université Paris Cité.

● **Mode de labellisation** Visite-expertise du village candidat. La commission Qualité et labellisation, composée d'élus de communes appartenant déjà au réseau ainsi que d'experts indépendants, vote son homologation aux deux tiers des membres présents.

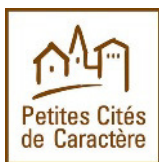
● **Point fort** Visites anonymes.

● **Point faible** Pas de cabinet d'audit externe. >>

L'ÉTAT BRAQUE LES PROJECTEURS

Maisons des illustres, Jardins remarquables, Architecture contemporaine remarquable, Patrimoine européen... l'État multiplie les labels pour braquer les projecteurs sur du patrimoine pas nécessairement classé, mais dont les qualités «exceptionnelles» méritent une mise en lumière. Ici, une demeure où vécut une personnalité; là, un jardin enchanteur... ces panneaux sont à suivre si vous êtes en quête de visites culturelles, tout comme celui des Villes et pays d'art et d'histoire – un label qui a du mal à se faire connaître parmi l'offre déjà existante.

>>



Petites cités de caractère

Une petite ville fière de son histoire

Ce logo concerne des communes de moins de 6 000 habitants et possédant au moins un site patrimonial classé. La notion de «caractère» est laissée à l'appréciation de la commission d'attribution du label, et varie selon les régions. Reste qu'il faut que le bâti soit suffisamment dense autour du centre-bourg et qu'il reflète l'histoire du lieu. Contrairement aux Plus beaux villages de France, Petites cités de caractère se défend d'instaurer la fréquentation touristique en objectif primordial. *«Nous voulons des villes où il fait bon vivre pour les habitants, où l'on ait envie d'installer un commerce»*, souligne Laurent Mazurier, directeur du label. Ce dernier compte d'ailleurs, dans ses critères d'admission, un volet en faveur de l'animation: la localité est tenue d'organiser des manifestations artisanales et culturelles, de disposer d'un espace d'exposition et d'inciter ses administrés à prendre part aux actions citoyennes. *«Nous cherchons à ce que les élus et les habitants réfléchissent à l'identité de leur ville – sa culture, ses traditions –, et la mettent en récit afin de mieux la transmettre»*, reprend Laurent Mazurier.

Autre spécificité: la municipalité doit travailler à une planification de sa politique en faveur du patrimoine matériel et immatériel. *«Petites cités*

de caractère s'inscrit davantage sur le long terme et mise sur le développement économique», analyse le chercheur Mathieu Gigot.

● **Mode de labellisation** Audit de terrain mené par une commission d'homologation. L'approbation est soumise au vote du conseil d'administration de l'association nationale.

● **Point fort** La commission est composée d'élus de villes membres du réseau, mais aussi d'experts (représentants des agences régionales et départementales de tourisme, des Bâtiments de France, de la Fondation du patrimoine...).

● **Point faible** Pas de passage par un cabinet d'audit externe.



Les plus beaux détours de France

Une commune riche en activités

Des détours sur les routes du pays, Xavier Louy, ancien directeur du Tour de France et cofondateur du label, en a fait beaucoup. *«Nous proposons du tourisme buissonnier et la découverte de villes éloignées des autoroutes et des nationales, pour y passer quelques heures ou pour un court séjour»*, détaille-t-il. Une fois à destination, le visiteur ne trouvera pas nécessairement une architecture exceptionnelle: le label Les plus beaux détours de France est attribué à des cités importantes, pouvant atteindre 20 000 habitants, dont de nombreuses

>>

COÛTS TTC POUR LE LABEL PETITES CITÉS DE CARACTÈRE

Entrée/homologation

650 €

Cotisation annuelle

1 à 2 €

par habitant

Ici, Eymoutiers
(Haute-Vienne).



Retour d'expérience

SOPHIE MÉTADIER Maire de Beaulieu-lès-Loches
(Indre-et-Loire), commune de 1700 habitants labellisée
Petites cités de caractère en 2020

« EN SIX MOIS, 7 000 PERSONNES ONT DÉJÀ VISITÉ LE VILLAGE D'ARTISTES »

« **B**eaulieu-lès-Loches a longtemps été une cité ouvrière sans grand cachet, collée à Loches. Les touristes ne faisaient pas de détour pour la visiter, et le nombre d'habitants baissait d'année en année. Il nous fallait changer l'image de la ville et lui redonner du dynamisme. Nous avons alors choisi de mettre le patrimoine au cœur du projet communal. Les bâtiments publics ont été rénovés, les espaces naturels, repensés, et l'artisanat a été soutenu. Nous avons favorisé l'installation de brocanteurs et d'artisans d'art, qui ont repris une ancienne friche industrielle pour en faire un lieu de travail et d'exposition. Nous avons aussi ouvert un tiers-lieu, avec une épicerie et un café associatifs. Nous voulions redonner de « l'humain » à notre commune. En réfléchissant au label qui correspondrait le mieux à notre projet, nous nous sommes naturellement tournés vers Petites cités de caractère. C'est une manière de dire *« venez habiter chez nous et vous y balader, vous vous y sentirez bien »*. Rejoindre ce réseau est une forme de reconnaissance du travail mené autour de la valorisation de notre patrimoine. Ça permet de partager, avec d'autres villes membres, les bonnes pratiques



et de les améliorer. C'est, en outre, un élément de fierté pour nos habitants, et une manière d'être distingué sur notre territoire. Enfin, les équipes de Petites cités de caractère défendent l'intérêt des petites communes auprès des parlementaires. Lors des Dimanches de caractère [une animation organisée par le label], je suis émue de voir des personnes, qui habitent parfois là depuis

plusieurs années, découvrir l'ancienne fabrique de chlore ou apprendre que tel événement historique s'est déroulé chez eux. De façon générale, le label permet aux gens de mieux se connaître, de faire des choses ensemble. Et, lorsque les touristes arrivent, les professionnels (artisans, restaurateurs, commerçants) sont ravis. Tous observent une nette amélioration du passage. En six mois d'existence, 7 000 personnes ont

déjà visité le village d'artistes, dont la moitié n'était jamais venue à Beaulieu-lès-Loches. Ces touristes boivent un verre à la guinguette, ils contribuent à faire vivre la ville... Depuis que nous sommes labellisés, notre village est bien identifié par les organismes de voyages. Nous avons même été sélectionnés pour passer dans l'émission de Stéphane Bern [« Le village préféré des Français »] ! On voit aussi des hébergements touristiques s'ouvrir et des locations de type Airbnb, augmenter. Nous restons toutefois vigilants, car de plus en plus de personnes veulent s'installer à l'année ici, et elles ne doivent pas avoir du mal à se loger.»

**Les touristes
contribuent à faire
vivre la commune
au quotidien**



Un des « plus beaux villages de France » : Locronan, dans le Finistère.

>> sous-préfectures aux abords pas toujours jolis. Il garantit davantage une localité animée, avec des marchés, des équipements sportifs et culturels, des terrasses, une vie nocturne. «*Nous cherchons aussi à développer le tourisme de proximité, en attirant les habitants du département. En Île-de-France, par exemple, qui connaît L'Isle-Adam?*», interroge Xavier Louy. Pour compléter son maillage du territoire, l'homme propose à des villes de rejoindre le réseau. Il considère aussi que tous les détours ne se valent pas: une localité du Vaucluse ne sera pas étudiée comme un village de la Creuse. On ne trouve donc pas le même niveau de prestations partout.

LES FRANÇAIS VOTENT

Depuis 2012, l'émission de Stéphane Bern, «*Le village préféré des Français*», invite les téléspectateurs à élire leur coup de cœur parmi une liste de villages sélectionnés par l'animateur. Ce prix, annuel, n'est pas un label à proprement parler, mais avec 2,5 millions de personnes qui regardent le programme, l'impact sur la fréquentation touristique est réel. Cassel (Nord), lauréat 2018, a connu une hausse des visites de 114% en un an. Eguisheim (Haut-Rhin) a vu le nombre de touristes passer de 500 000 à 700 000 après sa victoire, en 2013, ce qui a obligé le village à agrandir les parkings. Le chercheur Mathieu Gigot nuance: «*Il y a un impact très fort pendant deux ou trois ans sur le tourisme local, mais cet effet ne dure pas.*»

A. TAUZIN / ADOBE STOCK

● **Mode de labellisation** Le directeur visite la ville candidate et rencontre des élus. L'approbation est soumise au vote du bureau.

● **Point fort** Un auditeur externe (guide Michelin).

● **Point faible** Pas d'audit de terrain pour la première homologation et des critères d'évaluation qui ne sont pas publics.

En quête d'attractivité

Les localités qui s'engagent dans ces labellisations ont un objectif: gagner en attractivité. «*Certaines communes rurales sont en désertification. Elles voient leurs habitants et leurs commerçants partir. Attirer des touristes est un moyen de lutter contre cet état de fait*», note le professeur en histoire du droit Philippe Tanchoux. Dès lors, les labels promeuvent leurs perles rares. L'association Les plus beaux détours de France a ainsi monté un partenariat avec Michelin, qui publie chaque année le guide *Les 100 plus beaux détours de France*, tiré à plus de 180 000 exemplaires (Plus beaux villages de France a également le sien). Objectif: inciter les touristes à visiter les hauts lieux de la région où ils séjournent. Le vacancier qui fait tamponner sept fois son livre reçoit des cadeaux... Une belle autopromotion!

Une notoriété soudaine

Après l'obtention d'un label, la fréquentation touristique peut exploser et devenir difficile à contrôler, «*surtout pour Les plus beaux villages de France*», précise Philippe Tanchoux. Ce dernier jouit d'une forte notoriété (plus de 9 Français sur 10 le connaissent, selon une étude Ipsos de 2022). «*Certains maires se détournent donc des certifications pour éviter la flambée des campings et des appartements en location saisonnière*», ajoute le professeur. Le programme de recherche Lapter, financé par la région Centre-Val de Loire, montre d'autres effets d'une homologation, plus positifs. «*En rejoignant ces labels, les élus cherchent surtout à faire partie d'un réseau, pour partager leurs bonnes pratiques et défendre ensemble leurs intérêts*, Mathieu Gigot, responsable du programme. *C'est aussi un bon outil pour faire rayonner la commune localement, et contribuer au sentiment de fierté des habitants.*» Cependant, la labellisation patrimoniale est à manier avec discernement et, surtout, modération. «*Si tout est considéré comme extraordinaire, plus rien ne l'est réellement*», rappelle le chercheur. ■

Retour d'expérience

ARNAUD DEVILLIERS Maire de Penne-d'Agenais (Lot-et-Garonne),
localité de 2 500 habitants labellisée Les plus beaux villages de France en 2023.

« NOUS COMPTONS PRÈS DE 25 ARTISANS, ALORS QU'IL N'EN RESTAIT PLUS QU'UN »

« **P**enne-d'Agenais avait essayé d'être labellisé en 1990 et 1996, mais

ces tentatives se sont révélées infructueuses. Notre hôpital, installé dans un édifice du XV^e siècle, s'était agrandi avec la construction d'un bâtiment moderne, mais ce dernier portait atteinte à l'esthétique du village. Si nous avons finalement obtenu le label Les plus beaux villages de France en 2023, c'est avant tout parce que nous avons entrepris un important travail de revitalisation du centre-bourg, qui s'est étalé sur une quinzaine d'années.

Nous avons en fait beaucoup de retard : la dernière vague de rénovation datait des années 1980, et le centre était très dégradé. Nous avons d'abord mené des études, pilotées par le département du Lot-et-Garonne, pour savoir par où commencer, avant de lancer plusieurs chantiers, au coût total estimé à 5 millions d'euros. L'espace public, qui était très minéral, a été repensé, avec davantage de végétation. Nous avons réhabilité l'artisanat d'art, une tradition de notre village qui s'était totalement perdue. En 2004, il ne restait plus qu'un artisan. Aujourd'hui, nous en avons près de 25. Nous sommes d'ailleurs en train de réaménager



deux grandes friches pour les accueillir au mieux et installer des boutiques. D'autres artisans, mais également des restaurants et des salons de thé, réfléchissent désormais à démarrer leur activité dans ce cadre plus dynamique... Décrocher le label est venu comme une récompense de tous nos efforts. Il est aussi plaisant de voir que nos habitants jouent le jeu : certains refont leur façade,

d'autres portent davantage attention à leur jardin. Et, en réalité, dès lors que la commune a un projet de développement, le dossier administratif pour recevoir le label n'est pas si compliqué. Être labellisé nous permet en plus de travailler en réseau avec les quatre autres communes certifiées du département. Nous nous rencontrons trois fois par an et œuvrons à l'élaboration d'un guide du nouvel arrivant.

Nous organisons aussi un trail qui traverse les cinq villages ! Si faire venir des touristes n'était pas l'objectif principal de la labellisation, il faut bien reconnaître que l'effet est là. Nous avons du mal à l'évaluer pour les premières années, mais notre verrerie municipale – qui est dotée d'une billetterie et comptabilise les entrées – a doublé son chiffre d'affaires sur les trois premiers mois de 2025. C'est aussi pour ça que l'on a choisi Les plus beaux villages de France : c'est le plus connu des labels. J'ai, en revanche, refusé d'interdire la circulation dans le centre. Je ne veux pas que Penne-d'Agenais devienne un village-musée, comme c'est parfois le cas.»

*L'obtention
du label est venue
récompenser les
efforts consentis*

CIBLER UNE CLIENTÈLE

Des labels se sont développés pour garantir à chacun, selon la manière dont il voyage, de trouver sur place tout ce qu'il attend d'un séjour réussi. Problème: la plupart sont encore peu connus.

Partir en vacances peut prendre de multiples formes. Certains ne se déplacent qu'en tribu avec enfants, d'autres préfèrent les petites virées à deux, d'autres encore ne voyagent qu'avec leur camping-car...

Les touristes ne forment pas une entité homogène, et les professionnels du secteur l'ont bien compris. Pour attirer ces visiteurs aux profils variés, des labels ont fleuri depuis le début des années 2000, et sont encore en plein essor. «D'après une étude menée en 2022 par Tourisme Bretagne et Loire-Atlantique Développement, le vacancier ne place la labellisation qu'en 12^e position parmi les critères de choix d'un site, pointe Rémy Orhon, vice-président économie sociale et solidaire, tourisme, développement économique de proximité au département de Loire-Atlantique. En revanche, son intérêt pour un label augmente dès lors que celui-ci répond à un besoin précis. C'est sur des certifications ciblant une clientèle particulière que nous devons miser.»

Un appui territorial

Ces labels composent un maillage territorial bien structuré. Les offices de tourisme et les organisations touristiques propres à chaque département ou région choisissent de promouvoir l'un ou l'autre, en fonction de leur offre et de leur stratégie de développement. La Loire-Atlantique, par exemple, qui est dotée de nombreuses voies cyclables et souhaite s'orienter vers un tourisme social, mise sur les logos Accueil vélo (pour les cyclo-touristes) et Tourisme & handicaps (à l'attention des personnes en situation de handicap). L'office de tourisme métropolitain Nice Côte d'Azur soutient, lui, le label Famille plus, car la commune accueille de nombreuses familles en été. De leur côté, les certifications ont besoin des organismes locaux pour assurer l'extension de leur marque.

La plupart signent des conventions avec les offices de tourisme, qui nomment un référent pour diffuser le label sur son territoire. Les intérêts convergent donc, et tous sont dans les meilleures dispositions pour faire des émules. Reste un problème de taille: ces labels «personnalisés» ne sont pas vraiment connus des vacanciers. Il n'existe pas d'étude de notoriété sur ce type de produit, mais les acteurs interrogés par *Que Choisir Pratique* concèdent tous que jusqu'à présent, peu de moyens ont été mis dans la communication, les efforts étant plutôt axés sur le déploiement régional des marques.

Cinq labels bien utiles

Même s'ils ne révolutionnent pas l'offre touristique, les labels peuvent tout de même s'avérer bien pratiques si vous faites partie du public ciblé. Tour d'horizon des plus utiles.



Accueil vélo

- **Public cible** Les 22 millions de Français qui font du vélo pendant leurs vacances (en itinérance, en excursion ou en balade sur leur lieu de séjour).
- **Histoire** Conçu en 2008 par des professionnels du tourisme de la région Centre-Val de Loire (qui possède l'une des premières voies cyclables de France, La Loire à vélo et ses 900 km de pistes), Accueil vélo s'est ensuite développé au niveau national. Porté par l'association France vélo tourisme, ce label privé, décerné à des établissements (hôtels, restaurants, sites de visite...), est reconnu par l'État comme celui de référence dans la Stratégie nationale du tourisme à vélo.
- **Objectif** Accompagner l'essor du voyage à vélo.





Si vous aimez pédaler pendant vos vacances, le label Accueil vélo peut vous faciliter la vie lors de vos étapes.

Jusque-là réservé aux sportifs (avec un public âgé de plus de 50 ans, majoritairement masculin), le cyclotourisme se démocratise et devient une activité familiale, notamment grâce à l'arrivée des vélos à assistance électrique.

● **Garanties** Trouver, à moins de 5 kilomètres de son itinéraire, des structures adaptées aux besoins du cyclotouriste. Elles disposent notamment de parcs de stationnement sécurisés, d'espaces où recharger son GPS et sa batterie de vélo, de kits de réparation ou encore d'un système de gardiennage sécurisé des sacoches.

● **Le + du label** Le lieu homologué doit signaler s'il est accessible, depuis la piste cyclable, par une route sécurisée.

● **Les limites** Aucun panneau le long des voies cyclables n'indique l'hôtel ou le restaurant labellisé le plus proche.



Famille plus

● **Public cible** Les touristes qui voyagent avec leurs enfants (y compris leurs adolescents).

● **Histoire** Lancé en 2006 par trois associations d'élus de communes touristiques, ce label privé est soutenu par le ministère délégué chargé du Tourisme. Il certifie une commune souhaitant développer son offre à l'attention des familles. L'office du tourisme local s'occupe de déployer la certification à différents prestataires: hébergements, restaurants, taxis, aéroports...

● **Objectif** Mettre en avant des lieux de vacances où les enfants sont les bienvenus. Les parents pourront y trouver des prestations adaptées aux besoins des plus petits.

● **Garanties** Le label mise beaucoup sur la qualité de l'accueil de tous les âges (attention spécifique aux enfants, activités et espaces de jeux dédiés) et sur des aspects pratiques et sécuritaires (sites et voies accessibles aux poussettes, présence d'espaces de change, recours facile aux médecins, surveillance des baignades...).

● **Le + du label** Il est accordé à des prestataires proposant des tarifs spéciaux pour les familles.

● **Les limites** Il vise essentiellement les familles avec des enfants de moins de 12 ans. De nombreux critères d'obtention du label ne sont qu'optionnels en ce qui concerne les adolescents.



Villages étapes

● **Public cible** Les vacanciers prenant la route – que ce soit en voiture, en camping-car ou à moto.

>>

>> ● **Histoire** Créé en 1995 à l'occasion de l'ouverture de l'autoroute A20 (Vierzon-Montauban), ce label d'État est né d'une demande d'élus locaux qui craignaient que l'activité économique des villages déviés dépérisse. Il se déploie dans 78 communes.

● **Objectif** Constituer une alternative aux stations-service. Les panneaux Villages étapes, plantés aux sorties d'autoroute (une visibilité que d'autres labels envient), incitent les automobilistes à faire une pause « authentique » dans les communes certifiées, ce qui favorise le commerce de proximité.

● **Garanties** Le village est situé à moins de cinq minutes (ou cinq kilomètres) de l'autoroute, et il propose des commerces de première nécessité (pharmacie, distributeur d'argent, maison de la presse...), des restaurants ouverts toute l'année sur une plage horaire étendue et des endroits où passer la nuit. Le village met aussi à disposition des zones de pique-nique et de jeux, des toilettes et un parking gratuits, et des aires de service pour camping-cars. Il est également possible d'y recharger la batterie de sa voiture électrique.

● **Le + du label** Il garantit que les commerçants sont engagés dans la démarche.

● **Les limites** De nombreuses autoroutes n'ont pas de Villages étapes à leurs abords, notamment l'A6, qui rejoint la Côte d'Azur et est la plus fréquentée l'été. En réalité, seules celles sous concession d'État peuvent y prétendre, ce qui limite beaucoup l'offre. La loi de décentralisation de 2022 doit permettre au label de s'étendre le long des routes départementales et nationales.



Tourisme & handicaps

● **Public cible** Toutes les personnes en situation de handicap (mental, moteur, visuel ou auditif).

● **Histoire** Ce label d'État a été fondé en 2001 afin de faciliter l'organisation des séjours aux vacanciers porteurs de handicap, pour qui les contraintes matérielles sont lourdes à gérer. Plus de 3 500 structures touristiques sont actuellement labellisées (hébergements, restaurants, sites d'activités ou de visites). Le label connaît une forte dynamique de progression, notamment grâce à l'implication de la chaîne hôtelière Accor.



Labellisée Vignobles & découvertes, la route des vins d'Alsace a de quoi séduire les amateurs d'œnotourisme.

- **Objectif** Offrir des garanties d'accueil et de sécurité adaptées à chaque personne reçue. Un pictogramme indique pour quel(s) type(s) de handicap le site est labellisé.

- **Garanties** Elles sont nombreuses et très précises (taille des portes d'accès, hauteur de lit...).

- **Le + du label** Sur certains critères, il dépasse les exigences imposées par la loi Handicap de 2005 (nombre de places de parking, lisibilité de la signalétique, sécurisation des parcours...).

- **Les limites** Les normes retenues sont standardisées et ne correspondent pas toujours aux contraintes propres au handicap de chacun (par exemple, le nombre de barres de transfert pour accéder au lit ou aux toilettes pour les personnes à mobilité réduite est le même partout).



Vignobles & découvertes

- **Public cible** Les amateurs de vins.

- **Histoire** Ce logo, lancé par l'État

en 2009, visait la rencontre de deux piliers majeurs de l'économie française, le tourisme et l'œnologie. Aujourd'hui, 78 destinations sont labellisées (la route des vins d'Alsace, Côte du Midi, vignoble du Gaillac...). Chacune d'entre elles certifie à son tour des caves, restaurants, hôtels et activités-découvertes valorisant la production locale.

- **Objectif** Développer l'œnotourisme (soit le séjour d'au moins une nuit dans une région viticole). Il représentait 12 millions de touristes en 2024, dont 5,4 millions d'étrangers.

- **Garanties** Se rendre dans une région viticole dynamique, jouissant d'une certaine notoriété et possédant des vignobles ayant une appellation d'origine protégée (AOP) ou une appellation d'origine contrôlée (AOC). Le label assure de trouver sur place au moins une quinzaine de caves et caveaux pour profiter d'une dégustation, ainsi que des restaurants et des bars où l'on sert des vins locaux.

- **Le + du label** Il propose l'opération Vignobles en scène!, une journée d'animations et de visites libres et gratuites du patrimoine œnologique.

- **Les limites** Ses critères sont facilement atteignables pour nos célèbres régions viticoles françaises. Le label est donc là avant tout pour professionnaliser la filière de l'œnotourisme. ■

3 questions à...

PATRICK EVENO

Professeur à l'Institut de recherche et d'études supérieures en tourisme à l'université Panthéon-Sorbonne

« UN LABEL TOURISTIQUE NE COÛTE PAS TRÈS CHER »

Q C Quelle est l'utilité des labels dans le secteur touristique ?

PATRICK EVENO Leur vocation première est de fédérer les différents acteurs autour d'un processus, que ce soit les élus pour les labels urbains, les citoyens pour le label Villes et villages fleuris ou les employés pour les labels hôteliers. Tout le monde se met en ordre de bataille pour atteindre le même objectif.

Q C À quelles limites sont-ils confrontés ?

P.E. Dans notre pays, le tourisme est tiré par la clientèle internationale, qui représente 15% en volume, mais dépense plus que les Français. Or, quasi tous les labels ont des noms franco-français, que les étrangers ne comprennent pas ! Il y a donc un vrai problème de sémantique. Ensuite, les logos touristiques sont peu connus des Français eux-mêmes, à l'exception de quelques-uns (Villes et villages fleuris et Les plus beaux villages de France sont ainsi bien identifiés par plus de 90% de nos concitoyens, d'après une étude Ipsos de 2022). De fait, qui connaît le label d'État Qualité tourisme – sur le point, d'ailleurs, de changer de nom pour mieux s'implanter en devenant Destination d'excellence ?

Q C Pourquoi, dans ce cas, y a-t-il autant de labels ?

P.E. C'est un moyen de se différencier pour les professionnels, mais c'est aussi un business... Un label touristique ne coûte pas très cher, mais en multipliant les adhérents, cela devient profitable !

LA VAGUE DU TOURISME DURABLE

S'il y a bien un domaine où les labels se multiplient, c'est celui du tourisme durable. Territoires, sites de visite, voyagistes... tous s'y mettent. Au risque de brouiller le message.

« **L**es labels verts dans le tourisme, c'est la jungle ! » Voilà comment Julie Heraud, consultante en tourisme et développement durable chez FTC Consulting, réagit lorsqu'on lui demande son opinion sur le sujet. « *Le consommateur ne peut pas s'y retrouver. Même nous, professionnels du secteur, avons du mal à y voir clair* », complète-t-elle. L'essor des labels verts s'explique par les nombreuses enquêtes d'opinion soulignant l'intérêt des vacanciers pour le tourisme durable. D'après une étude Kantar, publiée en 2022, 64% des Français interrogés se disent concernés par le sujet.

Un guide pour s'y retrouver

Afin de prendre la mesure du phénomène, il suffit de feuilleter le Guide des démarches de labellisation pour un tourisme durable, édité par ADN Tourisme (fédération nationale des organismes institutionnels de tourisme) et le réseau professionnel Acteurs du tourisme durable. Réalisé pour accompagner tous ceux qui souhaitent s'engager en ce sens, il présente pas moins de 50 labels rien que pour la France – et encore, tous n'ont pas été retenus. Au niveau international, le Conseil mondial du tourisme durable (GSTC) a tenté un temps de rationaliser l'offre en reconnaissant les plus fiables. « *Mais cette instance a fini par créer son propre label, et donc devenir juge et partie* », se désole Julien Buot, directeur de l'association et du label Agir pour un tourisme responsable (ATR).

Si les touristes envisagent de voyager de manière plus durable, ils restent peu attentifs aux certifications. D'après une autre étude Kantar, menée en 2022 avec ADN Tourisme et Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme, 35% des Français ne connaissent

aucun label touristique, et seulement 10% considèrent qu'il s'agit d'un critère de durabilité important dans le choix d'un hébergement. « *En réalité, on perd beaucoup de monde lorsqu'il faut s'engager. Nos concitoyens ne veulent pas, par exemple, payer plus cher pour leurs vacances, aussi écologiques soient-elles* », souligne Julie Heraud.

Patrick Eveno, professeur à l'Institut de recherche et d'études supérieures en tourisme à l'université Panthéon-Sorbonne, est plus tranchant encore : « *Le tourisme n'est, de toute façon, pas une économie très vertueuse. En vacances, les gens préfèrent prendre un bain plutôt qu'une douche, et réserver des demeures avec piscine...* » Du côté des professionnels, les labels ne servent d'ailleurs pas nécessairement à faire venir davantage de clients. Il s'agit surtout pour eux de prendre le virage incontournable d'un tourisme plus respectueux de l'environnement, et de mettre en mouvement les acteurs du secteur. Nous vous orientons vers quelques labels à regarder de près, et à sélectionner selon le vacancier que vous êtes.

Vous passez vos étés à la plage

> **Pavillon bleu**, qui fête ses 40 ans, reconnaît les plages et les ports de plaisance impliqués dans une démarche en faveur de l'environnement. Il garantit avant tout la qualité des eaux de baignade : celles-ci doivent être classées comme excellentes par l'Agence régionale de santé. D'autres critères autour de l'eau entrent en ligne de compte : disposer





Motif de fierté pour les communes, le label Villes et villages fleuris est le plus connu.

d'un système d'assainissement conforme et d'un plan de sauvegarde en cas de pollution, limiter la prolifération de cyanobactéries et d'algues vertes. Le label récompense aussi des plages qui s'engagent pour la biodiversité (préserver la laisse de mer, c'est-à-dire les débris naturels, tels que les algues ou les coquillages, déposés par les marées), la lutte contre les déchets (réduire la pollution des mégots) ou encore l'éducation au développement durable.

- **492 sites** labellisés.
- **Porté** par la Fondation pour l'éducation à l'environnement (FEE).

Vous privilégiez la nature

> **Station verte**, qui existe depuis 1964, récompense des communes de moins de 10000 habitants qui promeuvent l'écotourisme. Les critères à respecter pour obtenir ce label ne sont pas très sélectifs: mener deux actions de sensibilisation au développement durable, offrir un programme d'animation ciblant la nature, avoir des sentiers pédestres et un itinéraire vélo... Des critères optionnels invitent à sensibiliser les vacanciers aux enjeux écologiques (gestion des déchets, préservation des ressources,

respect du patrimoine environnemental). «*Nous souhaitons avoir un rôle éducatif: à la fois faire découvrir les richesses naturelles et inciter à les préserver*», précise Philippe Bernez, directeur du label.

- **500 communes** labellisées.
- **Porté** par la Fédération française des stations vertes de vacances et des villages de neige.

Vous êtes plutôt urbain

> **Villes et villages fleuris** est le label touristique le plus connu. Il fait la fierté des communes et de leurs habitants, surtout lorsque le panneau à l'entrée de la localité arbore les quatre fleurs qui symbolisent le plus fort niveau d'engagement. Popularisé par ses exigences concernant la végétalisation (fleurissement, entretien des pelouses, arbres et plantes), le label intègre depuis plusieurs années une thématique autour de la «gestion environnementale» (avec, notamment, un critère sur les actions contre le changement climatique comme les îlots de fraîcheur ou la désartificialisation des sols).

- **4700 communes** labellisées.
- **Porté** par le Conseil national des villes et villages fleuris.

>>



Les amoureux de la montagne connaissent le label Flocon vert.

>> L'hiver, vous dévalez les pistes de ski

> **Flocon vert** est un label en vogue qui récompense les stations engagées dans une démarche de développement durable (un à trois flocons selon le niveau d'engagement). Vous pourrez apprécier l'obligation de démanteler les installations obsolètes, la limitation de l'étalement urbain, la possibilité de circuler uniquement en transport en commun... Toutefois, vous continuerez à skier sur de la neige artificielle. Flocon vert incite également les stations à proposer des activités autres que le ski en hiver, afin de s'adapter au changement climatique, et à disposer d'une offre touristique qui s'étale sur les quatre saisons.

● **30 stations** labellisées. ● **Porté** par l'association Mountain Riders.

Vous profitez en famille des parcs de loisirs

> **Divertissement durable** vise les parcs d'attractions, nautiques ou animaliers et les sites de découverte culturelle. Il est proposé par la profession, composée à 90% de petites et moyennes entreprises, comme une alternative plus économique au label international Green Globe. Objectif : faire perdurer le secteur en l'adaptant aux enjeux écologiques (mieux gérer l'eau pour

pouvoir réagir en cas d'arrêt de sécheresse, favoriser l'ancrage local par des circuits courts, faire appel aux artisans locaux...).

● **19 sites** labellisés. ● **Porté** par le Syndicat national des espaces de loisirs, d'attractions et culturels (audit réalisé par un cabinet extérieur).

Vous êtes un globe-trotteur

> **Agir pour un tourisme responsable**

est une certification qui est apparue en 2006. Elle est attribuée aux organismes de voyage et aux tour-opérateurs. Il n'est pas question de contraindre ces derniers. Il n'y a pas d'obligation, par exemple, de proposer des circuits en train plutôt qu'en avion. Le label réclame surtout que l'on sensibilise les vacanciers aux bonnes pratiques d'un tourisme plus responsable, comme voyager moins souvent mais plus longtemps, et hors saison touristique autant que possible. Il demande aussi de signer une convention de partenariat avec les prestataires sur place, afin d'inciter au respect de l'environnement et des populations locales (via l'interdiction de la rémunération au pourboire, du travail des mineurs, de la prostitution...).

● **27 organismes** labellisés. ● **Porté** par l'association Agir pour un tourisme responsable.

Vous préférez les lieux où l'on apprend des choses

> **NF environnement - Sites de visite** reconnaît la démarche en faveur de l'environnement de lieux impliquant une transmission des savoirs (monuments, musées, sites archéologiques, parcs, zoos...). Ce label, né en 2014, est certifié par l'Afnor. Son référentiel est précis et engagé : un site labellisé doit répondre à 30 critères répartis en 9 thématiques tournant principalement autour de la gestion des ressources (limitation de la durée d'éclairage, isolation des fenêtres, réduction de l'arrosage) et du respect de la biodiversité (interdiction de l'usage de produits phytosanitaires). Il encourage également à la mobilité durable des voyageurs et/ou des salariés.

● **9 sites** labellisés. ● **Porté** par la marque NF. ■

Interview

EMILY SPIESSER Référente consommation responsable à l'Agence de la transition écologique (Ademe) et pilote de l'étude sur les impacts environnementaux des hébergements touristiques et les labels associés

« NOUS SOUHAITONS MIEUX GUIDER LES CONSOMMATEURS »

Q C Quel est l'objectif de votre étude ?

Emily Spiesser Aujourd'hui, les Français sont perdus face au nombre de labels, en particulier dans le domaine de l'environnement. Nous avons souhaité mieux les guider, non pas en stigmatisant les « mauvais », mais en mettant en avant les bons, afin que le touriste sache vers lequel se tourner lorsqu'il veut un hébergement de vacances plus respectueux de la planète. Nous avons renforcé notre méthode d'évaluation, afin que chaque label soit traité de la même manière et que nos résultats soient les plus justes possibles.

Q C Quelle est cette méthode ?

E. S. Elle s'appuie sur la norme ISO 14024, qui établit les attendus d'un label environnemental fiable. Pour commencer, nous n'avons retenu que ceux basés sur un référentiel et certifiés par une tierce partie indépendante. Ensuite, nous avons évalué leur « robustesse » environnementale, en cherchant à savoir si les critères exigés par les labels permettent d'agir là où les hébergements avaient le plus d'impact sur l'environnement, que ce soit en matière de baisse des émissions de CO₂, de préservation de la biodiversité ou de lutte contre la pollution.

Q C Dans le fonctionnement d'un gîte ou d'un hôtel, qu'est-ce qui est le plus néfaste pour la planète ?

E. S. C'est d'abord tout ce qui est lié à sa bonne marche quotidienne, comme l'utilisation de chaudières, de climatiseurs et d'équipements électriques – fours, congélateurs, réfrigérateurs... –, car ils consomment de l'énergie, génèrent des émissions de gaz à effet de serre et épuisent



les ressources. Sont aussi concernés les postes gourmands en eau (nettoyage du linge, jardinage, piscine...). Un label qui veut rendre les hébergements touristiques plus respectueux de l'environnement aura donc des exigences sur l'isolation des bâtiments, la limitation de l'usage de la climatisation et des radiateurs ou encore la modération du chauffage de l'eau des piscines.

Q C Quels bénéfices les hôteliers peuvent-ils tirer d'une démarche de labellisation environnementale ?

E. S. Ces labels sont des outils d'écoconception. Ils s'avèrent intéressants pour des structures n'ayant pas encore entamé de réflexion sur leur empreinte environnementale; ils servent à faire un état des lieux des équipements et des pratiques, et à identifier les postes où réaliser des économies. L'étude Hétel, à laquelle nous avons contribué, montre que l'Écolabel européen dans l'hébergement touristique permet, dès sa première année de mise en œuvre, de diminuer jusqu'à 30% sa consommation d'eau et jusqu'à 17% celle en énergie. C'est une démarche à la fois écologique et économique.

DORMIR AU VERT

Parmi les labels liés au tourisme durable, ceux qui certifient les hébergements respectueux de l'environnement sont les plus structurés. L'offre demeure cependant confidentielle.

Durant l'année, vous ne gaspillez jamais l'eau de la douche et réduisez l'usage de produits emballés ? Vous faites donc peut-être partie de ces personnes « éco-convaincues » qui, pendant leurs vacances, cherchent à séjourner au maximum dans des établissements eux-mêmes engagés dans une démarche vertueuse pour l'environnement. Opter pour un hôtel, un camping ou un gîte labellisé revêt alors ici tout son sens.

Contribuer à la préservation des ressources

Une étude de l'Agence de la transition écologique, datant de 2019 (et qui va être bientôt renouvelée), atteste la fiabilité de cinq labels dans le secteur de l'hébergement : l'Écolabel européen, Clef verte, Green Globe, Écogîte (pour les Gîtes de France) et Hôtel au naturel (plus confidentiel, avec seulement 14 lieux sur notre territoire). Pour arborer ces logos, les établissements s'engagent à contribuer à la préservation des ressources autour des trois grands axes suivants.

- **L'eau.** Afin de l'économiser, il faut diminuer le débit des robinets, des douches et des toilettes, mais limiter également le changement des draps et des serviettes.

- **L'énergie.** L'installation d'éclairages à basse consommation et la pose d'un système d'arrêt automatique des équipements de chauffage permettent d'éviter de la gaspiller.

- **Les déchets.** Le tri sélectif doit être mis en place dans les chambres et être complété par une initiative contre le gaspillage alimentaire.



L'offre disponible, qui va des établissements de luxe aux auberges rurales, permet de satisfaire différents types de vacanciers.

Certains labels étendent leurs attentes au respect de la biodiversité ou du cadre de vie (qualité de l'air). D'autres réclament la formation du personnel et la sensibilisation de la clientèle.

Pour tous les goûts

Point positif de ce secteur : les trois principaux labels (Clef verte, Écolabel européen et Green Globe) permettent d'avoir une offre complémentaire. Chacun attire dans son giron un certain type d'hébergements, si bien que le vacancier, qu'il aime le luxe ou l'auberge rurale, trouvera son bonheur. « Les critères de Clef verte sont plus facilement atteignables. Ce label est une bonne porte d'entrée pour les petites structures qui veulent se lancer dans une démarche durable », observe Julie Heraud, consultante en tourisme et développement durable chez FTC Consulting. L'Écolabel européen, attribué par

LES TROIS PRINCIPAUX LABELS EN MATIÈRE D'HÉBERGEMENT

LABELS	PRÉSENTATION	NOMBRE DE CERTIFIÉS	PROCESSUS DE LABELLISATION
CLEF VERTE	Déclinaison hexagonale du label Green Key, porté par la Fondation pour l'éducation à l'environnement (FEE), développée en France par Teragir	2 400 établissements	Pour les hôtels, 68 critères impératifs. Les critères « conseillés » sont là pour donner des pistes de progrès. Audit sur site par des membres de Clef verte ou par des auditeurs externes + jury constitué de professionnels du tourisme
ÉCOLABEL EUROPÉEN	Label de la Commission européenne. Il répond à la norme internationale ISO 14024. En France, les certifications sont attribuées par l'Afnor	360 établissements	22 critères obligatoires + système de points pour les critères optionnels, qui doivent attester du progrès à chaque audit. Des contrôleurs formés par l'Afnor réalisent l'audit sur site tous les deux ans
GREEN GLOBE	Label déployé dans 83 pays et reconnu par le Global Sustainable Tourism Council (GSTC)	41 établissements	388 indicateurs de conformité. Il faut satisfaire à 50 % d'entre eux pour être certifié et augmenter ce taux à chaque audit. Un cabinet extérieur indépendant procède à l'audit tous les deux ans

l'Afnor, a des exigences techniques plus élevées. On trouvera sous cette étiquette de nombreux hôtels indépendants, des campings et des résidences vacances de taille moyenne. Green Globe, lui, est un label qui s'attarde davantage sur l'engagement social de l'établissement (embauche équitable, protection des employés, soutien des entrepreneurs locaux...). «C'est un label plus chronophage et plus coûteux à mettre en œuvre», pointe Kader Aboudou, fondateur de Yarda, cabinet de conseil qui accompagne l'hôtellerie vers la transition écologique. Green Globe compte ainsi parmi ses membres de nombreux hôtels de luxe, comme ceux des réseaux Club Med et Barrière, mais aussi le Lutetia à Paris ou encore le Martinez à Cannes.

Reste que si vous voulez contribuer à la préservation de la planète lors de vos vacances, vous serez confronté à une difficulté: ces hôtels, gîtes, campings ou résidences «durables» demeurent peu nombreux. On en recense moins de 3500 en France – un problème alors que la localisation est l'un des premiers critères de choix au moment de réserver ses vacances... Laure Garcia, ingénieure certification et experte marché tourisme durable

à l'Afnor, reconnaît que la démarche de labellisation est lourde, surtout pour des petites structures: «Certains critères sont compliqués à respecter. Cela demande à l'hébergeur de dégager du temps et d'avoir du personnel qui s'engage sur ces sujets.»

Manque de notoriété

Autre souci: ces labels d'hébergements durables peinent à s'imposer dans le paysage touristique. Ils souffrent d'abord d'un manque de notoriété. «Clef verte communique activement, c'est celui qui parle le plus aux Français. À l'inverse, l'Écolabel européen appliqué à l'hébergement a du mal à être compris par le grand public, qui a plutôt l'habitude de voir ce logo sur les articles de la vie quotidienne (produits nettoyants, d'hygiène, de bricolage...)», constate Julie Heraud. Quant à Green Globe, il n'est quasiment connu que des touristes étrangers. En attendant de faire des émules, les hôtelleries engagées peuvent toutefois tableer sur la clientèle d'affaires. Nombre d'entreprises incitent en effet leurs salariés à choisir des lieux écolabellisés, afin de satisfaire leurs engagements en matière de responsabilité sociale et environnementale... ■



Bâtiment et énergie



AH_FOTOBOK/ADOBE STOCK

Dans le BTP et le secteur de l'énergie, la multitude de marques de distinction et le foisonnement des escroqueries compliquent les choix des consommateurs. Pour s'y retrouver, ceux-ci doivent distinguer les principaux labels utiles à leur projet, à leur confort de vie et à la valorisation de leur patrimoine immobilier. Plusieurs étiquettes multicritères devançant la réglementation et permettent de répondre à ces besoins. La vigilance s'impose toutefois face à la fraude, particulièrement développée autour du label RGE, même s'il est désormais mieux encadré par la législation.

SOMMAIRE

Des garanties inégales	94
Bâtiment et énergie : quels repères ?	96
Les critères qui comptent	98
Résidentiel neuf : source de bien-être et d'économies	100
Labels et bonnes pratiques, le combo gagnant	103
Les choix opportuns pour rénover	104
RGE : les signes de qualité	107
Lutter contre les escroqueries	108

DES GARANTIES INÉGALES

Pour réussir son projet de construction ou de rénovation d'un logement, le consommateur doit bien comprendre les différentes appellations à l'œuvre.

Dans les foires, via les publicités sur les réseaux sociaux, et surtout à travers le démarchage téléphonique, qui s'avère de plus en plus ciblé et rusé: voilà plusieurs années que l'univers de la construction et de l'énergie est en proie aux fraudes et aux pièges, régulièrement dénoncés par l'UFC-Que Choisir. Le domaine de la rénovation énergétique est particulièrement affecté: au moins 30 000 signalements en la matière ont été reçus en 2023 sur la plateforme SignalConso par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

Or, le fait que de nombreuses plaintes concernent le logo Reconnu garant de l'environnement (RGE) nuit à la réputation de l'ensemble des labels du secteur auprès du grand public. Les artisans aussi sont critiqués: «Il y a trop de labels, remarque David Morales, plaquiste en Haute-Garonne et vice-président en charge des affaires économiques à la Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment (Capeb). Cette abondance n'aide pas forcément les consommateurs, ni le fait que les escroqueries potentielles ne passent pas par les professionnels eux-mêmes, mais par le canal de la distribution commerciale, qui fait appel à des artisans labellisés.»

Ce que recouvre un label

Dans ce climat, on en viendrait à oublier le sérieux de nombreuses démarches et les efforts des professionnels pour adhérer à des critères techniques très précis. La critique d'une «jungle» de labels, elle, est justifiée: l'abondance de normes, dont peu sont obligatoires, a conduit à un développement

foisonnant de labels, dans lequel on peine à se repérer. Il sera donc nécessaire, en premier lieu, de comprendre ce qu'est un label, et en quoi il diffère d'une qualification ou d'une certification. En effet, ceux des secteurs de la construction et de l'énergie répondent tous à un impératif: attester et garantir la conformité d'un objet ou d'un sujet avec un référentiel d'exigences déterminées, généralement adossées à des textes réglementaires.

Deuxième point: savoir sur quoi exactement porte la labellisation. S'agit-il d'une entreprise, d'un artisan, d'un immeuble, d'une maison individuelle ou de matériaux? Il faut impérativement vérifier le cahier des charges, qui peut être conçu par l'État ou émaner d'un organisme privé: «On essaie de véhiculer la confiance pour un particulier vis-à-vis d'un professionnel dont on s'est assuré qu'il était capable d'effectuer les prestations données», explique Teddy Puaud, délégué général chez Qualit'EnR. L'homme avertit toutefois que l'on doit «regarder ce qui se cache derrière un label: est-on simplement sur une charte d'engagement ou sur une charte accompagnée de vérifications? Et l'organisme lui-même est-il contrôlé?».

La troisième priorité, pour le consommateur, est de définir son attente par rapport à un label donné: répondre au souci de trouver un artisan





De 600 à 1500 €

Coût d'une formation pour
obtenir le label RGE (reconnu
garant de l'environnement).

qualifié, distinguer un entrepreneur spécialement habilité aux travaux de rénovation énergétique, réaliser des économies d'énergie ou encore anticiper la réglementation environnementale en vue d'optimiser la valorisation de son patrimoine immobilier. On peut aussi vouloir choisir celui qui mène à des aides de l'État. L'attention particulière portée à la qualification des artisans et des entreprises risque d'entraîner



Bon à savoir

Ne confondez pas

un label avec une marque créée par un industriel autour d'un club d'experts et qui autorise l'utilisation de son logo...

une autre confusion dans l'esprit du particulier. En effet, pour la majorité des organismes certificateurs, la qualification précède le label, car elle évalue la maîtrise technique.

Faire le tri pour ne pas se perdre

Qualifelec, en électricité, et Qualibat, qui est considéré comme le leader dans le secteur du bâtiment avec 52 000 entreprises clientes en 2024, délivrent ainsi des qualifications métiers: «La qualification, pour nous, c'est la reconnaissance de compétences métier dans une activité donnée, pour une technicité donnée. Par exemple, on va avoir un maçon qui peut être qualifié 21-11, le 21 correspondant à l'activité de maçonnerie», précise Éric Jost, directeur général de Qualibat. C'est à cette qualification métier que peut être apposée, chez Qualibat, la mention d'un label, tels RGE, Patrimoine ancien ou encore Construction numérique/Processus BIM. En résumé: le premier socle est celui des référentiels de qualification, le second, celui des labels qui viennent en complément garantir la conformité à des cahiers des charges supplémentaires. ■

À CHACUN SON NIVEAU D'EXIGENCE

> **Les labels** peuvent émaner d'industriels, de fondations semi-publiques ou privées ou d'associations professionnelles. Ils sont généralement attribués à des artisans qui utilisent et posent leurs propres matériaux. L'organisme certificateur mesure la capacité à respecter une charte et des normes techniques.

> **Les qualifications**, plus exigeantes, imposent le contrôle de la fiabilité technique et du savoir-faire de l'entreprise, selon un cahier des charges. Les évaluations de ces expertises sont effectuées par des organismes accrédités et des professionnels indépendants. Pour le label RGE, par exemple, les sociétés peuvent demander une qualification

métier qui est déjà RGE, ou bien ajouter une mention RGE à leur qualification métier.

> **Les certifications** reposent sur des normes (exemple: la 1552 pour l'amiante est adossée à la norme NF X46-010). Elles sont réglementées par la loi et peuvent être obtenues pour des services, des entreprises ou des produits.



BÂTIMENT ET ÉNERGIE : QUELS REPÈRES ?

LABELS	NATURE	ORGANISMES CERTIFICATEURS	EXIGENCES	PROCESSUS DE CERTIFICATION
POUR LES ARTISANS ET LES ENTREPRISES				
RGE (Reconnu garant de l'environnement)	Label d'État	Certibat, Cerqual Qualitel, Qualibat, Qualifelec, Qualit'EnR	Entreprises spécialisées en rénovation énergétique et énergies renouvelables	<ul style="list-style-type: none"> • Choix de signe de qualité RGE adapté à un domaine d'activité auprès d'un organisme de qualification reconnu • Formation : au moins un employé devient « référent technique » • Critères administratifs, techniques et financiers • Audit de chantier dans les deux ans qui suivent l'obtention du label
HANDIBAT	Label créé par la Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment (Capeb) pour les artisans	HB Développement	Artisans engagés dans l'accessibilité du bâtiment aux personnes à mobilité réduite (PMR) et aux personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> • Attester la souscription des assurances obligatoires (RC générale, RC décennale) • Réussir un questionnaire à choix multiples (QCM) • S'engager à respecter la charte déontologique Handibat • Dépôt de dossier et redevance annuelle
SILVERBAT	Label créé par la Capeb	HB Développement	Artisans engagés dans l'adaptation des logements individuels au vieillissement	<ul style="list-style-type: none"> • Être qualifié Handibat • Suivre une formation validée par QCM • Respecter la charte d'engagement des marques Handibat et Silverbat
ARTISAN	Label de la Chambre des métiers et de l'artisanat (CMA)	Chambre des métiers et de l'artisanat (CMA)	Savoir-faire et expertise d'un chef d'entreprise artisanale	<ul style="list-style-type: none"> • CAP, BEP ou titre professionnel de niveau 3 dans le métier, ou expérience de trois ans minimum dans le métier exercé • Immatriculation obligatoire au répertoire des métiers
MAÎTRE ARTISAN	Label de la Chambre des métiers et de l'artisanat (CMA)	Chambre des métiers et de l'artisanat (CMA)	Savoir-faire et expertise d'un chef d'entreprise artisanale d'un niveau supérieur	<ul style="list-style-type: none"> • Disposer d'un brevet de maîtrise ou d'un savoir-faire reconnu • Immatriculation obligatoire au répertoire des métiers
POUR LES MATÉRIAUX				
ACERMI	Certification de l'Association pour la certification des matériaux isolants (Acermi)	Association pour la certification des matériaux isolants (Acermi)	Qualité des produits isolants	<ul style="list-style-type: none"> • Audit de la ligne de production • Prélèvement de produits et essais dans le laboratoire du certificateur • Contrôles réguliers
EUROVENT	Certification Eurovent Certita	Eurovent Certita Certification	Équipements de chauffage, ventilation, climatisation et réfrigération de qualité et performants (étiquettes de A+ à E)	<ul style="list-style-type: none"> • Tests et audits • Audits et contrôles réguliers après certification

LABELS	NATURE	ORGANISMES CERTIFICATEURS	EXIGENCES	PROCESSUS DE CERTIFICATION
POUR LE BÂTIMENT				
BBCA NEUF/ BBCA RÉNOVATION	Label de l'Association pour le développement du bâtiment bas carbone	Cerqual, Prestaterre, Promotelec	Bâtiments à basse consommation d'énergie (chauffage, ventilation, eau chaude...)/Rénovations importantes pour réduire l'empreinte carbone	<ul style="list-style-type: none"> • Examen du dossier et label provisoire délivré au stade de conception • Labellisation définitive à la livraison
BEE LOGEMENT NEUF/ BEE LOGEMENT RÉNOVATION	Prestaterre	Prestaterre	Bâtiments limitant leur empreinte écologique et aux pratiques durables/Labels associés à d'autres labels par un système de mentions	<ul style="list-style-type: none"> • Choix de 4 critères sur 5 (habitat, eau, environnement, déchets, faibles nuisances...) • Contrat • Évaluation de la conception et de l'exécution, et contrôle final
BÂTIMENT BIOSOURCÉ	Label d'État	Cerqual, Céquami, Prestaterre	Usage de matériaux obtenus à partir de biomasse végétale ou animale (bois, chanvre, laine...) pour les bâtiments neufs	<ul style="list-style-type: none"> • Respect de seuils de carbone biogénique stocké par m² selon 3 niveaux de labellisation • En complément des certifications HQE Bâtiment ou NF Habitat HQE
E+C-	Label d'État	Cerqual, Céquami, Certivéa, Prestaterre, Promotelec services	Énergie positive et réduction carbone sur tout le cycle de vie du bâtiment	Contrôles de conformité à la fin des études de conception
HQE	Certification Alliance HQE-GBC	Certivéa (tertiaire), Cerqual, Qualitel (résidentiel)	Durabilité du bâtiment (performances énergétiques, équipements)	Audit basé sur le référentiel HQE
NF HABITAT/ NF HABITAT HQE	Association Qualitel	Cerqual Qualitel Certification (habitats collectifs ou groupés), filiale de Qualitel	Respect de critères environnementaux stricts (énergie, air, eau, déchets, matériaux)	Pour une seule opération : audit en trois phases avant un contrôle de conformité sur site et évaluation de l'audit final
LEED (Leadership in Energy and Environmental Design)	Certification internationale de l'US Green Building Council	Auditeurs LEED	Durabilité et performance environnementales (énergie, matériaux, déchets, eau)	<ul style="list-style-type: none"> • Audit sur dossier, déposé sur la plateforme en ligne de l'USGBC • Obligation de recourir à un bureau d'études désigné coordinateur LEED
BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method)	Certification britannique du Building Research Establishment	Auditeurs BREEAM	Performance environnementale (impact, confort, coût)	<ul style="list-style-type: none"> • Plusieurs niveaux d'exigences • Certification à tout moment • Obligation de passer par un bureau d'études doté de référents BREEAM
POUR L'ÉNERGIE				
EFFINERGIE RE2020	Label de l'association Effinergie	Cerqual, Prestaterre, Promotelec (pour projets résidentiels)	Bâtiments sobres en énergie allant au-delà des exigences environnementales réglementaires	<ul style="list-style-type: none"> • En complément des certifications HQE Bâtiment ou NF Habitat HQE • Étude thermique lors de la conception et contrôles à réception des travaux
BBC EFFINERGIE RÉNOVATION	Label de l'association Effinergie	Cerqual, Prestaterre, Promotelec (pour projets résidentiels)	Bâtiments basse consommation	Identique aux conditions d'Effinergie RE2020, ci-dessus
VERTVOLT	Label de l'Ademe ⁽¹⁾	Afnor	Qualité et transparence des offres d'électricité verte via deux niveaux de labellisation	<ul style="list-style-type: none"> • Labellisation après instruction du dossier • Audit de contrôle annuel • Renouvellement tous les trois ans

(1) Agence de la transition écologique. Source : Que Choisir Pratique.

LES CRITÈRES QUI COMPTENT

En France, plusieurs labels incontournables dessinent les contours de la transition durable, sur la base de référentiels techniques qui anticipent souvent la réglementation.

Les labels des secteurs du bâtiment et de l'énergie se rangent dans deux grandes catégories: ils garantissent généralement la maîtrise des compétences techniques des artisans ou des entreprises qui les revendiquent et la qualité environnementale des bâtiments. Tous reposent sur des référentiels de critères, c'est-à-dire des cahiers de charges élaborés par les associations, les organisations ou les ministères qui sont à l'origine de leur création et en sont propriétaires.

ALLER AU-DELÀ DE LA RÉGLEMENTATION

Dans le secteur de la performance énergétique et environnementale du bâti, HQE, BBC Effinergie, Effinergie RE2020, NF Habitat/HQE, BBKA ou E+C- se taillent la part du lion. Ils émanent d'associations engagées de longue date dans la quête de la durabilité, ou bien de l'État (comme le label Bâtiments à énergie positive et réduction carbone, dit «E+C-»). Le plus souvent, les associations propriétaires prennent comme base de solides qualifications métiers pour anticiper l'avenir réglementaire. Elles nourrissent un dialogue régulier, non seulement avec leurs adhérents et les parties prenantes des métiers, mais également avec les pouvoirs publics afin d'accompagner l'évolution des normes.

L'association Effinergie se fonde sur la réglementation thermique en vigueur concernant les porteurs de projets, avant d'examiner si des indicateurs ne sont pas manquants ou ne mériteraient pas d'être accentués. «*Nous accompagnons pour aller plus loin, tout en cherchant la viabilité technique et économique. Nous veillons à ce que cela demeure dans des proportions raisonnables, considérant l'impact que cela peut avoir*

sur le projet, les consommations d'énergie associées et l'usager», souligne Angélique Sage, responsable technique du collectif Effinergie. Son label Bepos, pour bâtiment à énergie positive, a ainsi précédé l'évolution de la norme environnementale du bâtiment RT2012 vers la RE2020 (lire l'encadré p. 99). Une telle veille participe à l'intérêt que les labels suscitent chez les promoteurs, constructeurs ou particuliers: plus ils adhèrent à une norme, tout en étant précurseurs et reconnus, meilleures sont les possibilités de retombées positives en matière de valorisation du projet ou du chantier de rénovation. Ils sont en outre cumulables.



**RGE est le plus connu
des labels du secteur de
la rénovation énergétique.**



DISTINGUER LES COMPÉTENCES TECHNIQUES

Pour les artisans et les entreprises de la rénovation énergétique, les labels Reconnu garant de l'environnement (RGE) et Éco artisan sont les plus connus – le premier étant incontestablement le plus emblématique. Créé par le ministère du Développement durable et l'Agence de la transition écologique (Ademe), il distingue depuis 2011 les entreprises engagées dans une démarche de qualité pour les travaux d'économie d'énergie ou l'installation d'équipements utilisant les énergies renouvelables. Il ouvre la voie à l'accès aux aides financières telles que MaPrimeRénov' ou les certificats d'économies d'énergie (CEE).

Le label Éco artisan, lancé par la Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment (Capeb), garantit que le professionnel a suivi une formation spécifique et possède les compétences nécessaires pour réaliser des travaux visant à améliorer la performance énergétique d'un logement. Cependant, en 2014, dans le cadre de la mise en place de l'écoconditionnalité, les pouvoirs publics ont décidé de ne retenir que RGE. Résultat : Éco artisan est devenu Éco artisan-RGE, et figure aujourd'hui dans la nomenclature des qualifications de Qualibat, «avec des engagements spécifiques,

comme proposer une approche globale de la rénovation, une évaluation thermique du bâtiment et la prise en compte du caractère artisanal de l'entreprise», précise Éric Jost, son directeur général. Actuellement en France, 46 756 sociétés disposent du label RGE, dont 10 400 Éco artisan.

GARANTIR UNE CERTIFICATION SÉRIEUSE

Les associations propriétaires de ces distinctions confient le processus de labellisation à un organisme indépendant, après signature d'une convention. Si certains référentiels sont en accès libre pour des porteurs de projets autodidactes, l'utilisation d'un label par un professionnel demeure toujours soumise à cette étape de validation par un certificateur tiers, qui doit lui-même être agréé par le Comité français d'accréditation (Cofrac). Dans le secteur de la construction et de l'énergie, ce dernier est l'unique instance reconnue par l'État : «Cet agrément fait la crédibilité et la fiabilité de notre label», affirme Anne Huguet, présidente de Prestaterre. *Le certificateur est contrôlé chaque année sur son impartialité et son objectivité.* »

À noter, depuis juillet 2024, l'accréditation Cofrac basée sur la norme NF X50-091 n'est plus valable pour les qualifications RGE. Un nouveau dispositif public le remplace dans le cadre d'une mise en conformité européenne. ■



RE2020, LA NORME INCONTOURNABLE

Depuis le 1^{er} janvier 2022, la réglementation environnementale 2020 (RE2020) encadre la construction neuve. Succédant à la RT2012, cette norme française vise, comme celle qui l'a précédé, à limiter l'impact environnemental des bâtiments, mais intègre aussi l'impact carbone de la construction, en analysant leur cycle de vie complet, avec des conséquences sur le choix des matériaux et des équipements, ainsi que sur la conception architecturale.

OCEANPROD/ADOBE STOCK - G. POTURAK/ISTOCK

RÉSIDENTIEL NEUF : SOURCE DE BIEN-ÊTRE ET D'ÉCONOMIES

Les labels apportent deux assurances clés aux acheteurs d'immobilier sur plan : une meilleure qualité de vie et l'anticipation d'une bonne valorisation du bien.

En 2022, une enquête réalisée par l'Ifop révélait que 78% des Français ayant un projet immobilier connaissaient la marque NF Habitat, qui certifie jusqu'à 90 000 logements par an. Avec son label Bâtiment énergie environnement (BEE), l'association Prestaterre est l'autre grand acteur de la certification du logement neuf.

LABEL NF HABITAT

Lancé en 2015 par l'association Qualitel, le label NF Habitat a pour but de fournir un repère de confiance et de qualité aux acquéreurs de logements, à partir de la marque NF (Norme française) détenue par l'Afnor. Il repose sur cinq piliers : le respect des normes en vigueur ; l'utilisation de produits certifiés ou sous avis technique ; le suivi de caractéristiques techniques de l'ouvrage ; le respect de caractéristiques, en matière de qualité, des services fournis par le professionnel ; la mise en œuvre d'un système de management de la qualité.

Avec des objectifs allant du management responsable à la performance économique en passant par la qualité de vie et le respect de l'environnement, le label promet notamment une optimisation des charges et des coûts, une amélioration de la valeur patrimoniale, financière et d'usage ainsi qu'une contribution au développement des territoires. Ce point fait l'objet d'une attention particulière des collectivités locales dans leur intégration des labels de construction. Elles s'appuient régulièrement sur les organismes certificateurs, tel Prestaterre, pour définir leurs priorités et leurs exigences dans le contexte de la réglementation existante.

Elles s'assurent ainsi qu'un contrôle des réalisations est effectué par un tiers de confiance. Quant à l'acheteur individuel, le label NF Habitat lui garantit une analyse préalable du terrain et du site, un chantier audité avec un suivi régulier et une visite à réception des travaux. Plusieurs points – la fonctionnalité du logement, sa luminosité ou encore sa sécurité et son impact environnemental – sont pris en compte. En fin d'audit, le suivi et la satisfaction client font l'objet d'une attention particulière.

PROFILS CIBLÉS

Le label NF Habitat se décline en huit « profils » : air intérieur ; bas carbone ; biodiversité ; coût global ; économie circulaire ; santé/bien-être, bien vivre et taxinomie (sur demande depuis 2023). Ce dernier, plus récent, que l'on retrouve aussi dans le label BEE, vise à intégrer les règlements européens dans les activités de construction et d'exploitation des bâtiments. Plus d'une centaine d'opérations ont déjà été certifiées. Dès sa création, le label NF Habitat a intégré le référentiel Haute qualité environnementale (HQE), qui atteste un niveau supérieur d'exigences : un bâtiment, un quartier ou des infrastructures doivent répondre aux critères de ville durable grâce à un équilibre entre le respect de l'environnement (énergie, carbone, eau, déchets, biodiversité...), la qualité de vie et la performance économique. Différentes mentions HQE, associables au label NF Habitat, ont été élaborées à partir des référentiels de l'association HQE-GBC.

À noter : dans l'habitat résidentiel, seul Cerqual Qualitel est habilité à délivrer la marque HQE, et toujours associée au label NF Habitat.



IMMOBILIER : LES CERTIFICATIONS RECHERCHÉES

LABELS	NATURE	EXIGENCES	ORGANISMES CERTIFICATEURS
NF HABITAT NF HABITAT HQE + MENTIONS <ul style="list-style-type: none"> • label Effinergie • label E+C- • label BBCA • label bâtiment biosourcé 	Label de l'association Qualitel pour : <ul style="list-style-type: none"> • maisons individuelles en secteur diffus • maisons individuelles groupées • logements collectifs 	Logements de performances supérieures (thermique, acoustique, lumière naturelle, économie des charges, qualité de l'air interne, respect de l'environnement)	Cerqual Qualitel
BEE+ MENTIONS <ul style="list-style-type: none"> • label BBCA • label Effinergie 	Label de l'association Prestaterre pour : <ul style="list-style-type: none"> • maisons individuelles en secteur diffus • maisons individuelles groupées • logements collectifs 	Réduction de gaz à effet de serre et de production de déchets	Prestaterre
BBCA	<ul style="list-style-type: none"> • Maisons individuelles en secteur diffus • Maisons individuelles groupées • Logements collectifs 	Réduction de l'empreinte carbone	Certivéa, Prestaterre
BÂTIMENT BIOSOURCÉ	Label d'État pour bâtiments neufs avec part significative de matériaux obtenus à partir de biomasse végétale ou animale : bois, chanvre, paille...	Trois niveaux selon quantité de carbone biogénique stocké par unité de surface et typologie de bâtiment biogénique	Certivéa, Prestaterre, Cerqual Qualitel

C. PAPOT/ADOBE STOCK

Source : Que Choisir Pratique.

DES MENTIONS CUMULABLES

Pour s'y retrouver, l'acheteur résidentiel doit se souvenir que les labels sont cumulables, sous forme de mentions. Cerqual Qualitel privilégie une «certification globale multicritère» et conditionne les mentions d'autres labels à une certification minimum NF Habitat. Prestaterre, qui a déjà certifié 130 000 logements en France, préfère parler «d'association de référentiels» : «Derrière l'association de deux labels, par exemple BEE et BBCA, il y a deux référentiels complémentaires dans

lesquels le maître d'ouvrage va choisir des exigences répondant à la fois à des enjeux d'empreinte carbone et de performance énergétique/environnementale du bâtiment» – c'est-à-dire le socle BEE. Celui-ci implique notamment quatre cibles s'appuyant sur les piliers de l'économie circulaire pour évaluer la performance globale du bâtiment : l'éco-conception du bâtiment et le management du projet ; le bâtiment dans son environnement ; la sobriété énergie, carbone et matériaux ; les usages et la qualité de vie. ■

ANTOINE DESBARRIÈRES

Directeur de l'association Qualitel

« LA NÉCESSITÉ D'ÉVOLUER EST PERMANENTE »

Q C NF Habitat a 10 ans cette année. Comment le label s'est-il adapté à l'évolution des normes et aux besoins des consommateurs ?

Antoine Desbarrières Nous en sommes à la cinquième version du référentiel de certification. Il y a eu des évolutions régulières et sensibles de plusieurs natures. Tout d'abord, nous nous sommes adaptés aux territoires, en métropole comme en outre-mer, en construisant avec les acteurs locaux et les collectivités territoriales. Le référentiel intègre progressivement la notion de construction bas carbone et d'adaptation au changement climatique.

Q C Quelles en sont les conséquences concrètes ?

A. D. Plusieurs exemples peuvent être évoqués pour illustrer ces progressions. Dans le neuf, les hauteurs sous plafond avaient tendance à diminuer avec le temps, jusqu'à 2,40 m. Or, quand vous touchez à la volumétrie, vous abaissez notamment la capacité au renouvellement de l'air : un point négatif lors des épisodes caniculaires. Au-delà de la perte de confort, c'est une des raisons pour lesquelles nous avons imposé, dans la certification NF Habitat, une hauteur sous plafond minimale de 2,50 m. Pour le confort acoustique, source d'insatisfaction majeure des Français selon nos études, nous avons fait évoluer le référentiel avec des exigences particulières concernant les constructions en matériaux biosourcés comme le bois, qui est plus léger et n'a pas les mêmes qualités acoustiques que le béton armé. Nous sommes dans une nécessaire évolution permanente.



Q C Quels avantages présente un logement labellisé NF Habitat ?

A. D. L'ensemble des exigences proposées sont certifiées, et donc contrôlées et validées par une tierce partie indépendante. C'est aussi une capitalisation des bonnes pratiques, qui apportera un bénéfice en matière de confort, de santé et de qualité d'usage. Dans nos études, nous voyons que les Français qui habitent dans des logements certifiés NF Habitat de moins de 10 ans sont à 40% très satisfaits, soit un différentiel de l'ordre de 10 à 15 points en moyenne par rapport à ceux qui vivent dans des habitations non certifiées. Nous savons aussi que ces biens vont se vendre plus vite, et surtout mieux se revendre. Un certain nombre d'études ont démontré des survaleurs patrimoniales, de l'ordre de 3 à 5 points, voire plus.

Q C Qu'apporte le profil le plus récent, « Taxinomie » ?

A. D. Il démontre l'alignement avec le règlement européen, et surtout en recueille les preuves, éléments essentiels aux financeurs, banques, foncières, bailleurs sociaux et promoteurs, pour le justifier vis-à-vis de leurs commissaires aux comptes, et aux organismes tiers indépendants (OTI) chargés de s'assurer de la conformité à cette taxinomie. Progressivement, les projets financés devront respecter cette réglementation, qui a vocation à s'imposer systématiquement.

LABELS ET BONNES PRATIQUES, LE COMBO GAGNANT

Plusieurs certifications attestent de la performance énergétique d'un bien. Elle est essentielle, mais attention à ne pas réduire la qualité à ce seul critère.

« **U**n logement très performant sur le plan énergétique, mais dans lequel il ne fait pas bon vivre, ça ne convient à personne », résume Antoine Desbarrières, directeur de l'association Qualitel. C'est surtout vrai en matière de rénovation. Prenons un exemple: améliorer un bâtiment consiste souvent à changer les huisseries et à l'isoler par l'extérieur des températures et des éléments – et, ce faisant, du son, mais pas de façon uniforme. Si les nuisances sonores extérieures diminuent, la perception des sons intérieurs, elle, augmente... Certaines certifications multicritères, comme celles de Qualitel, incluent donc l'exigence de ne pas dégrader le confort acoustique lors des travaux de rénovation.

Autre point: la performance énergétique du bien est susceptible de varier sensiblement entre ce qui est promis par une certification et ce qui est réellement observé. Cela dépend de l'usage du lieu. Anne Huguet, présidente de l'organisme certificateur Prestaterrre, précise: «*Nous certifions le bâtiment livré; en répondant à telles exigences, il doit atteindre tel niveau de performance. Or, en réalité, celle-ci dépend également du comportement des habitants. Il y a quelques années, la campagne nationale "Famille à énergie positive" (lancée par l'organisme Espace info énergie) a montré qu'à logements équivalents, les économies d'énergie pouvaient osciller entre 12 et 20% selon le degré d'implication du foyer dans les écogestes.*»

D'autres paramètres tout aussi importants, comme la préservation de la construction, sont également très liés aux pratiques des occupants. Ainsi, les immeubles performants énergétiquement sont étanches. Contrairement aux plus anciens,



COMMENT ASSURER UNE BONNE AÉRATION DE SON LOGEMENT

L'Agence de la transition écologique (Ademe) recommande d'aérer son domicile au moins 10 minutes par jour afin de renouveler l'air intérieur. En été, il est préférable de le faire tôt le matin ou tard le soir, pour éviter les pics de pollution. En hiver, mieux vaut ne pas dépasser les 10 minutes, afin que les murs ne se refroidissent pas et que l'énergie ne soit pas gaspillée. Évaluez la qualité de votre air avec notre quiz: <https://ufcqc.link/qcp145>

USEPHOTO/ADOBE STOCK

où le renouvellement de l'air s'opère bien (parfois même trop!) et où l'on a plutôt l'habitude de se calefeutrer, les bâtiments certifiés nécessitent d'être aérés tous les jours pour assurer une bonne qualité de l'air (lire aussi l'encadré ci-dessus). «*On a besoin aujourd'hui d'apprendre le bon usage de nos nouveaux logements*», prône Antoine Desbarrières. ■

LES CHOIX OPPORTUNS POUR RÉNOVER

Les labels liés aux travaux d'amélioration garantissent la qualité d'un matériau, les compétences d'un artisan ou les performances d'un bâtiment. Et des aides publiques sont conditionnées au fait de travailler avec des entreprises certifiées.

Créé en 2011, le label RGE s'adresse aux entreprises et aux artisans spécialisés dans les travaux de rénovation énergétique, l'installation d'équipements utilisant des énergies renouvelables ou les études liées aux performances énergétiques (diagnostics thermiques, audits énergétiques...).

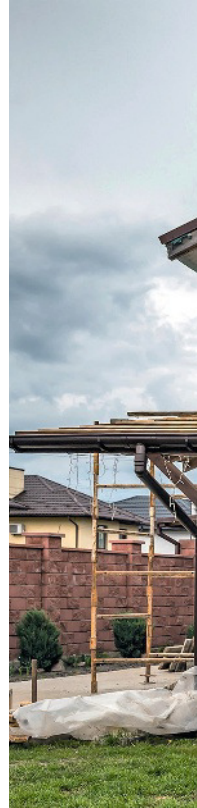
RECONNU GARANT DE L'ENVIRONNEMENT (RGE)

«En tant que consommateur, je comprends qu'il ne soit pas du tout évident de s'y retrouver dans cette jungle des labels. C'est pour cette raison que les pouvoirs publics ont pris l'initiative d'en concevoir un qui vient s'adosser à des marques considérées comme sérieuses», retrace Teddy Puaud, délégué général chez Qualit'EnR. Par décret du 16 juillet 2014 et arrêté du 6 octobre 2021, l'État a en effet instauré

que le recours à des sociétés labellisées RGE serait indispensable pour bénéficier de MaPrimeRénov', des certificats d'économie d'énergie (CEE), de l'écoprêt à taux zéro (éco-PTZ) en rénovation ou encore des aides de l'Agence nationale de l'habitat (Anah).

Comment RGE est-il délivré ?

Le label RGE est délivré par des organismes certificateurs agréés par la Direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages (Dhup) et par la Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC). Il en existe cinq : Qualit'EnR, Qualibat, Qualifelec, Certibat et Cerqual Qualitel. Mais quel que soit l'organisme, pour décrocher et conserver la labellisation, un professionnel de la rénovation doit mener à bien les cinq étapes suivantes :



FORMATIONS RGE : DES CRITÈRES À LA LOUPE

Les formations RGE conduites par les organismes certificateurs sont contrôlées par les pouvoirs publics et doivent suivre un cahier des charges défini par l'arrêté ministériel du 19 décembre 2014 et celui du 6 octobre 2021. Elles répondent à cinq objectifs :

1 Acquérir des connaissances transversales sur la rénovation énergétique. Par exemple, connaître

le fonctionnement thermique global d'un bâtiment et maîtriser l'ordre des étapes d'une rénovation de qualité.

2 Conseiller le client sur les plans techniques, financiers et divers, c'est-à-dire savoir expliquer le fonctionnement d'une installation et connaître les labels de qualité.

3 Concevoir et dimensionner une installation selon les besoins

du client, et avoir conscience des limites de performance de celle-ci.

4 Organiser les points clés de la mise en œuvre, mais aussi de la mise en service des installations réalisées, puis être en mesure d'expliquer tous les éléments clés à son interlocuteur.

5 Planifier la maintenance de l'exploitation et savoir diagnostiquer une panne.



MaPrimeRénov' représente la principale aide adossée à des travaux réalisés par une société RGE.

- **choisir le signe de qualité RGE** qui correspond au domaine de son activité (lire le tableau p. 107 pour s'y retrouver);

- **suivre une formation** dispensée par l'organisme certificateur (lire aussi l'encadré p. 104); au moins un des collaborateurs devient ainsi «réfèrent technique». La formation est validée par une évaluation de connaissances et une évaluation pratique;

- **décrocher la qualification RGE**: l'entreprise doit monter un dossier technique, juridique et financier indiquant les moyens humains et matériels dont elle dispose, la souscription aux assurances travaux et responsabilité civile, le nombre de chantiers dans le domaine ainsi que les compétences techniques. L'organisme certificateur vérifie ensuite que la société remplit les critères de qualification;

- **réussir un contrôle de réalisation**: dans les deux ans qui suivent la formation, une audition d'un des chantiers de l'entreprise est réalisée;

- **maintenir la qualification**: le label RGE est obtenu pour une durée de quatre ans. Il est renouvelé chaque année après le contrôle de certains éléments (comme la pérennité des moyens humains, techniques et financiers de l'entreprise).

À quoi ce label donne-t-il droit ?

Faire réaliser ses travaux par une entreprise labellisée RGE ouvre l'accès à plusieurs aides.

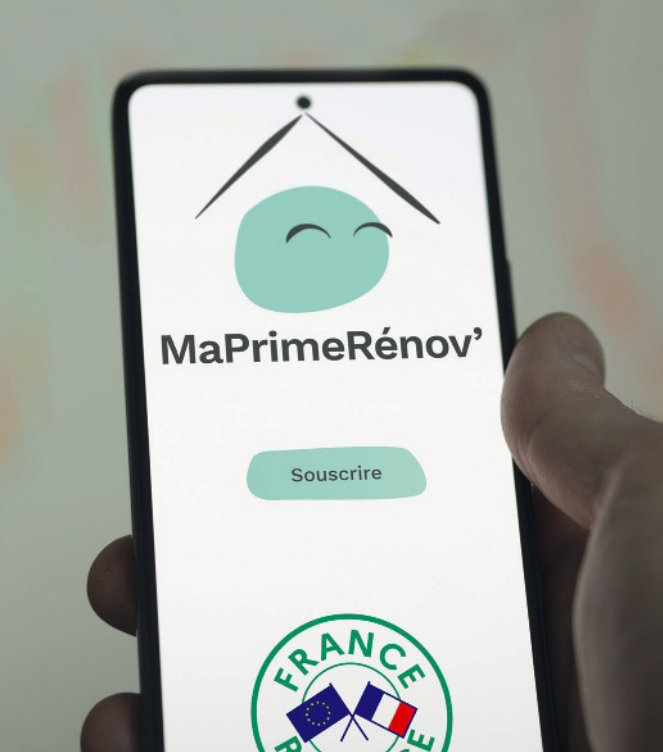
- **MaPrimeRénov'**: principale aide de l'État pour la rénovation énergétique, elle s'adresse aux propriétaires et s'applique aux résidences principales uniquement.

- **L'écoprêt à taux zéro (éco-PTZ)**: ce prêt à taux d'intérêt nul et accessible sans condition de ressources finance des travaux d'amélioration de la performance énergétique au sein du logement. Il est destiné aux propriétaires et aux syndicats de copropriétaires, uniquement pour des résidences principales.

- **Les certificats d'économie d'énergie (CEE)**: ces aides sont proposées par les fournisseurs d'énergie. Elles sont dédiées aux propriétaires et aux locataires de logements achevés depuis plus de deux ans, qu'il s'agisse d'une résidence principale ou secondaire.

- **Le crédit d'impôt pour la rénovation énergétique des TPE-PME**: il cible certaines dépenses pour l'amélioration de l'efficacité énergétique des locaux à usage tertiaire (bureaux, commerces, entrepôts, etc.). Son montant représente 30% des dépenses éligibles, dans la limite de 25 000 € de crédit d'impôt par entreprise.

>>



M. NORBERT/ADOBE STOCK

>> Que faire pour percevoir les aides ?

1 Se renseigner sur les aides auxquelles on peut prétendre en fonction des travaux envisagés, de la date de construction du logement et de ses revenus.

2 Choisir une entreprise RGE et demander des devis. Attention, sa qualification doit être effective à la date de signature du devis. Mieux vaut vérifier son certificat avant de s'engager.

3 Demander l'aide sur la plateforme correspondante – le site Maprimerenov.gouv.fr pour MaPrimeRénov', un établissement de crédit conventionné avec l'État pour l'éco-PTZ, par exemple. La plupart du temps, il est obligatoire de la solliciter avant de démarrer les travaux.

CINQ AUTRES LABELS POUR LES BÂTIMENTS RÉNOVÉS

● **NF Habitat, Rénovation responsable, BBC Effinergie rénovation, BBCA Rénovation ou BEE Logement rénovation** : si vous achetez un appartement ou une maison déjà rénovée (plus rare), vous pourrez rencontrer l'un de ces cinq labels. Chacun d'entre eux est porté par une association ou un syndicat de professionnels accrédités par le Comité français d'accréditation (Cofrac), et décerné par des entreprises contrôlées par les pouvoirs publics sur le sérieux de leurs

évaluations. Tous vont au-delà de la réglementation environnementale et ont parfois précédé des réglementations passées.

Quels avantages apportent-ils ?

- **Des factures énergétiques et d'eau** réduites grâce à une optimisation des consommations.
- **Un meilleur confort** thermique et acoustique.
- **Une empreinte carbone** du bâtiment abaissée.
- **Une valorisation** du patrimoine.

BEE Logement rénovation, NF Habitat et Rénovation responsable sont les labels les plus complets, et donc multicritères. Dans leur évaluation, ils prennent en compte les performances énergétiques du logement et l'utilisation d'énergies renouvelables, mais également le confort thermique et acoustique ainsi que la sécurité. Les autres certifications sont plus spécifiques – comme BBCA Rénovation, par exemple, qui valorise les bâtiments à basse consommation énergétique. Ils peuvent être associés avec les labels cités précédemment.

Qui les sollicite ?

Peu de maisons individuelles du secteur privé demandent un label. Ce sont surtout les promoteurs immobiliers ou les bailleurs sociaux rénovant un immeuble entier qui cherchent à décrocher une certification. «*Souvent, les seconds sont exemplaires, parce qu'ils logent des ménages à revenus modestes et ont intérêt à ce que leurs locataires puissent payer leurs factures d'énergie. Le parc des logements sociaux est en bien meilleur état que le parc privé*», souligne Caroline Mirtain, directrice marketing et développement produits chez Prestaterrre, l'organisme qui délivre le label BEE Logement rénovation. ■

LES SITES UTILES

- > **Mesaidere.no.beta.gouv.fr** vous aiguille pour estimer les aides auxquelles vous avez droit.
- > **France-renov.gouv.fr/annuaire-professionnels/artisan-rge-architecte#/tab** vous permet de trouver un professionnel RGE près de chez vous et de vérifier son certificat de qualification.



RGE : LES SIGNES DE QUALITÉ

Si toutes les qualifications RGE affichent le même certificat et ouvrent droit aux mêmes aides financières, elles portent des noms différents, en fonction de l'organisme qui les délivre ou du type de travaux qu'elles évaluent. Les voici répertoriées avec leur dénomination, leur fonction et les éventuelles conditions supplémentaires exigées par les organismes certificateurs.

LABELS	NATURE DES TRAVAUX	ORGANISMES CERTIFICATEURS	EXIGENCES SUPPLÉMENTAIRES
RGE ÉCO ARTISAN	Évaluations thermiques dans le cadre de conseils pour la performance énergétique et des travaux d'efficacité énergétique des logements	Ce signe de qualité développé par la Capeb, le syndicat patronal représentant les artisans du bâtiment, est délivré par Qualibat	<ul style="list-style-type: none"> • Être artisan • Être équipé d'un logiciel d'évaluation thermique référencé par la Capeb
RGE QUALIBAT	Travaux d'efficacité énergétique (isolation, chauffage...) et installation d'énergies renouvelables (géothermie, solaire...)	Qualibat	<ul style="list-style-type: none"> • Qualibat peut interroger les clients sur les conditions de réalisation des travaux
RGE QUALIFELEC	Travaux électriques : radiateurs électriques, ventilation mécanique, pompe à chaleur, chauffe-eau thermodynamique, panneaux solaires photovoltaïques	Qualifelec	<ul style="list-style-type: none"> • Audit supplémentaire pour les qualifications "Pompe à chaleur : chauffage" et "Chauffe-eau thermodynamique"
RGE QUALISOL	Installation d'appareils de chauffage solaire ou de chauffe-eau solaire	Qualit'EnR	<ul style="list-style-type: none"> • Justifier d'au moins deux références d'installation de moins de 48 mois avec pour chacune : devis détaillé, facture détaillée et attestation de bonne exécution signée par le client
RGE QUALIBOIS	Installation d'appareils de chauffage au bois indépendants ou hydrauliques		
RGE QUALIPV	Installation de panneaux solaires photovoltaïques		
RGE QUALIPAC	Installation de pompe à chaleur et de chauffe-eau thermodynamique		
RGE LES PROS DE LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE	Travaux globaux (construction ou rénovation) qui visent à améliorer les performances énergétiques du bâtiment	Ce signe de qualité développé par la Fédération française du bâtiment (FFB) est délivré par Qualibat	<ul style="list-style-type: none"> • Qualibat peut interroger les clients sur les conditions de réalisation des travaux
RGE CERTIBAT	Travaux de rénovation énergétique globale	Certibat	
RGE ÉTUDES OPQIBI	Études liées à l'efficacité énergétique et aux énergies renouvelables	Organisme de qualification de l'ingénierie (OPQIBI)	
RGE ÉTUDES OPQTECC	Études portant sur le contexte environnemental des opérations, la performance énergétique de l'enveloppe du bâti, des travaux et équipements qui en découlent	Organisme de qualification des économistes de la construction et des programmistes (OPQTECC)	

Source : Que Choisir Pratique.

LUTTER CONTRE LES ESCROQUERIES

Faux label RGE, promesse trompeuse d'isolation gratuite, démarchage téléphonique agressif... le secteur de la rénovation concentre une grande partie des arnaques aux aides publiques.

En 2023, Tracfin, le service de renseignement du ministère de l'Économie et des Finances, a signalé 400 millions d'euros de mouvements financiers suspects sur les aides MaPrimeRénov'. La même année, la Cour des comptes a estimé le montant des fraudes aux certificats d'économie d'énergie (CEE) à 480 millions d'euros... Le Pôle national des CEE relève qu'un quart des opérations d'isolation sont non conformes. Ces escroqueries peuvent prendre la forme de faux chantiers déclarés auprès de l'Agence nationale de l'habitat (Anah), qui accorde les aides à la rénovation. Certains aigrefins usurpent l'identité de particuliers, créent de faux devis avec le nom d'entreprises existantes – pour des travaux non réalisés – et perçoivent ainsi des aides. D'autres surévaluent le coût des chantiers pour toucher des montants plus élevés et vendre aux clients une isolation au rabais... Si les arnaques ne représentent qu'une petite fraction des dossiers traités par l'Anah, les sommes soustraites aux finances publiques sont néanmoins



En 2023, Tracfin a détecté 400 millions d'euros de fraudes liés à MaPrimeRénov'.



loin d'être négligeables. Ces pratiques entretiennent un climat de défiance chez les consommateurs et les professionnels du bâtiment, surtout si l'on y ajoute le démarchage téléphonique agressif de certaines plateformes, proposant sans scrupule «une isolation à 1 €» (lire aussi l'encadré ci-dessous). En effet, 38 % des Français déclarent être contactés au moins une fois par jour par des téléprospecteurs. Alors, avant de se lancer dans des travaux de rénovation, pour éviter que cela ne vire au cauchemar, il est recommandé de suivre les étapes suivantes: >>

ARNAQUES : LES SIGNES QUI DOIVENT ALERTER

> Si une société vous contacte par téléphone ou par e-mail, prenez garde ! Les vraies entreprises du bâtiment, souvent petites, n'ont pas de service marketing. Il est donc très rare qu'elles procèdent à du démarchage téléphonique.

> De même, quand une compagnie vous annonce un siège social loin de chez vous, cela doit éveiller vos soupçons. En particulier si ce dernier est situé à Paris, car la capitale grouille de boîtes de domiciliation sans existence concrète.

> Recevoir une promesse d'isolation pour 1 € est un gros signe d'alerte. En effet, aucune subvention publique ne rembourse totalement les travaux de rénovation ; cette proposition cache donc forcément des pratiques douteuses.

Interview

THOMAS CAZENAVE Député Ensemble pour la République de la Gironde, rapporteur de la loi visant à lutter contre toutes les fraudes aux aides publiques

« EN CAS DE DOUTE, LA RÉPRESSION DES FRAUDES POURRA SUSPENDRE LE LABEL RGE »

Q C En quoi la loi que vous portez est-elle particulièrement adaptée à la lutte contre les fraudes aux aides publiques à la rénovation ?

Thomas Cazenave La particularité des entreprises qui fraudent les dispositifs comme MaPrimeRénov' ou les CEE, mais aussi le bonus auto ou les aides à la mise en accessibilité des restaurants, c'est d'être des entreprises éphémères. Elles se montent, démarchent des clients de manière agressive, touchent les aides publiques puis souvent disparaissent. On ne peut plus, alors, récupérer l'argent. Cette loi permet une avancée considérable: son premier article dispose qu'au moindre doute, qu'à la moindre suspicion de fraude, l'administration peut suspendre la perception de l'aide. Les pouvoirs publics procèdent à des contrôles et, en fonction, reprennent le versement ou l'annulent définitivement.

Q C Pourquoi est-ce important de renforcer les échanges d'informations entre administrations ?

T. C. Un exemple parlant: avant la loi, si les services de Tracfin⁽¹⁾ identifiaient une entreprise suspecte au titre de MaPrimeRénov', ils n'avaient pas le droit de transmettre ces informations à l'Anah, chargée du versement de l'aide. Nous avons corrigé cette anomalie, et désormais, les administrations comme la répression des fraudes (DGCCRF), Tracfin, l'Anah et les opérateurs peuvent facilement collaborer afin de combattre efficacement la criminalité organisée.

Q C Qu'est-ce qui va changer concrètement pour les consommateurs ?

T. C. Je souhaite qu'avec cette loi, les personnes qui s'adressent à des entreprises du bâtiment aient l'absolue garantie d'être satisfaites, en matière de qualité et d'efficacité énergétique. Nous avons limité la sous-traitance à deux niveaux, et obligé les sociétés à informer leurs clients de la sous-traitance qu'elles opèrent. La loi renforce aussi le label RGE: si, demain, nous avons des firmes peu scrupuleuses, la répression des fraudes pourra le suspendre. Nous avons décidé d'être plus durs avec les professionnels, tout en protégeant les consommateurs. En effet, la loi garantit le fait qu'un client de bonne foi ayant lancé des travaux avec une entreprise RGE qui se révèle être frauduleuse puisse tout de même percevoir les aides.

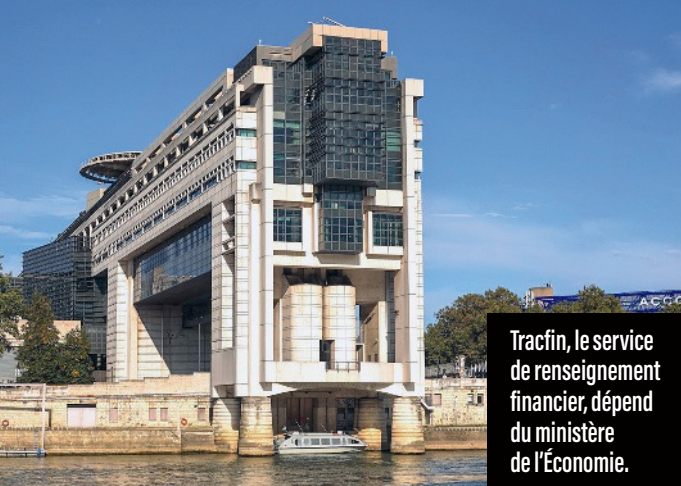
Q C Comment l'opt-in permet-il de lutter contre le démarchage téléphonique ?

T. C. Avec ce nouveau régime, nous avons complètement changé la logique: avant, pour ne pas être appelé, il fallait s'inscrire sur la liste Bloctel du gouvernement. Au 1^{er} août 2026, seules les personnes ayant expressément donné leur autorisation pourront être démarchées par une entreprise.

La DGCCRF sera chargée de veiller à la bonne application de cette règle; les Français auront la possibilité de dénoncer sur son site les sociétés qui ne la respectent pas, et celles-ci seront susceptibles d'être sanctionnées.

(1) Tracfin: Traitement du renseignement et action contre les circuits financiers clandestins.





Tracfin, le service de renseignement financier, dépend du ministère de l'Économie.

- >> ● **demandez plusieurs devis** pour comparer les prix et les prestations;
- **choisissez des artisans** proches de chez soi, qui se déplaceront ainsi plus facilement pour effectuer le suivi du chantier ou résoudre un problème;
- **vérifiez leur certificat** de qualification RGE sur l'annuaire france-renov.gouv.fr/annuaire-professionnels/artisan-rge-architecte#/tab.

SE PRÉMUNIR CONTRE LES FRAUDES

Face aux escroqueries, les autorités ont durci les conditions d'obtention du label RGE. Une réponse contre-productive, selon David Morales, plaquiste en Haute-Garonne et vice-président en charge des affaires économiques à la Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment (Capeb): «*Ce n'est pas là qu'il fallait taper. Beaucoup d'artisans autour de moi ne renouvellent pas leur certification RGE parce que la procédure est de plus en plus lourde, avec trop de contrôles et de documents à fournir.*»

Le 21 mai 2025, le Sénat a adopté définitivement la proposition de loi du député de la Gironde, Thomas Cazenave, «*visant à lutter contre toutes les fraudes aux aides publiques*». Selon son auteur, elle doit permettre d'éviter le détournement de 1,6 milliard d'euros chaque année. Les mesures reposent sur quatre piliers:

1 Le contrôle des dispositifs d'aide et de ceux qui les mobilisent par le renforcement des échanges d'informations entre administrations. L'Anah effectuera des contrôles qualité des travaux RGE, avec pouvoir de suspension du label.

2 La prévention des fraudes avant qu'elles surviennent, grâce notamment à la suspension du versement d'une aide en cas d'indices sérieux de fraude et à la limitation à deux niveaux de sous-traitance.

UNE PRÉTENDUE « ÉLECTRICITÉ VERTE »

Selon l'Agence de la transition Écologique (Ademe), près de 70 % des offres des fournisseurs d'électricité reposent sur une « énergie verte ». Pourtant, ils se contentent bien souvent d'acquiescer des « garanties d'origine » (certificats dématérialisés de production) en proportion de l'électricité vendue. Or, ils peuvent le faire sans acheter d'électricité à un producteur d'énergies renouvelables... Pour une meilleure lisibilité, l'Ademe a lancé en 2021 son propre label, VertVolt.

«*L'idée était d'aider les consommateurs à différencier les typologies d'offres d'électricité verte, et d'augmenter leur niveau de qualité pour qu'elles agissent sur le développement des énergies renouvelables en France*», retrace Jérémie Mella, responsable de ce projet chez Afnor Certification, qui délivre le label. Les offres labellisées sont répertoriées sur agirpourlatransition.ademe.fr/particuliers/vertvolt.

David Morales précise: «*La sous-traitance, c'est un nid à problèmes. On finit par ne plus savoir qui fait les travaux! Et les travailleurs au dernier rang de sous-traitance sont soumis à des prix tellement bas qu'ils finissent par faire n'importe quoi.*» L'homme regrette ainsi la possibilité laissée aux sociétés commerciales d'obtenir un label RGE: «*Ce ne sont que des plateformes de mise en relation, qui captent des clients potentiels par le biais de leurs nombreux sites, et distribuent les chantiers à des artisans.*» Comme dans le cas de la sous-traitance, cela peut mener à un manque de suivi des travaux.

3 La sanction sévère envers les fraudeurs: l'escroquerie aux finances publiques en bande organisée devient un crime, puni de 15 ans d'emprisonnement et de 1 million d'euros d'amende.

4 L'interdiction du démarchage téléphonique, avec mise en place à l'été 2026 d'un régime d'opt-in, système qui conditionne ce type de pratique commerciale au consentement préalable du consommateur. ■

ROMAIN P19/ADOBE STOCK

TRANSPORT SNCF

Vos droits en 8 questions clés

« À nous de vous faire préférer le train », le célèbre slogan de la SNCF, vous a peut-être convaincu cette année. Vous avez choisi le réseau ferré pour vos déplacements, séduit par un tarif promotionnel, une commodité ou encore l'envie d'utiliser un mode de transport plus durable. Malgré cela, votre voyage peut être perturbé (départ annulé, retard, bagage oublié, chute à la descente...). Dans ce cas, il est essentiel de connaître vos droits. Le point sur la réglementation à travers huit questions et les réponses de notre Service d'information juridique.

Par **Magali Berthe**, du Service d'information juridique de l'UFC-Que Choisir. Illustrations **Vincent Riff**

1

TRAIN ANNULÉ

J'ai reçu un SMS de la SNCF m'informant que mon train de ce soir était annulé. La société doit-elle me proposer un réacheminement ?

OUI

Quel que soit le motif de l'annulation de votre train, la SNCF vous doit une assistance. La réglementation européenne l'oblige d'ailleurs à vous informer de vos droits dans ses conditions générales de vente.

L'obligation d'assistance

Selon le droit européen, le transporteur est tenu de vous prévenir au plus vite de l'annulation de votre train et vous présenter, le cas échéant, les solutions disponibles.

● **Poursuivre votre voyage** ou être emmené vers la destination finale avec un autre train sans frais supplémentaires, dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais. Si vous n'obtenez pas de proposition de réacheminement dans les 100 minutes suivant l'heure de départ prévue de votre train, il vous est possible de conclure un contrat de transport avec d'autres



Bon à savoir

Les clauses contractuelles d'un transporteur ferroviaire européen (SNCF, Renfe, Trenitalia...) ne peuvent pas l'exonérer de ses obligations issues du règlement européen ou limiter ces dernières. En revanche, il est possible qu'elles soient plus favorables aux voyageurs. Lisez-les attentivement pour connaître vos droits.



prestataires (société d'autocars, autre entreprise de chemin de fer, etc.). La compagnie ferroviaire vous remboursera alors vos dépenses nécessaires, appropriées et raisonnables.

● **Annuler votre voyage** et récupérer intégralement le montant de votre billet, y compris pour le trajet retour le cas échéant. Le remboursement est dû dans le mois qui suit la demande. Si l'on vous restitue la somme déboursée, notez que vous ne pouvez pas obtenir de compensation.

● **Pour exercer votre choix**, rendez-vous au guichet ou sur le site internet de la SNCF. Cette dernière fait parfois un geste commercial complémentaire envers tous les passagers concernés par une annulation de train (réduction sur un prochain voyage, par exemple).

Vos autres droits

Au-delà d'un retard de plus de 60 minutes ou en cas d'annulation, le transporteur ferroviaire est tenu de vous offrir repas et boissons afin de

2

ACHAT SUR INTERNET



compenser le délai d'attente, voire de vous payer un hébergement si un séjour d'une ou plusieurs nuits devient nécessaire.

Vos recours en cas de litige

Si la SNCF a manqué à ses obligations d'assistance, saisissez le service client – en ligne ou par lettre recommandée avec avis de réception – afin d'obtenir une indemnisation de votre préjudice. Faute de réponse sous un mois ou face à un refus, vous avez la faculté de saisir la médiation SNCF Voyageurs, ou un conciliateur de justice, avant de soumettre votre litige au tribunal compétent. Contactez l'association locale de l'UFC-Que Choisir la plus proche de chez vous, laquelle vous aidera dans vos démarches.

Sources : art. L. 2151-2, V du Code des transports ; art. 17 à 20, 30 et 7 de l'annexe 1 du règlement (UE) n° 2021/782 du 29/04/2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ; art. 14 des conditions générales de vente de SNCF Voyageurs ; art. 1231-1 du Code civil.

J'ai réservé des billets de train sur le site de la SNCF, mais je me suis trompé de dates. Ai-je le droit de me rétracter ?

NON

Lorsque vous achetez des places de train sur Internet, vous n'avez pas de droit de rétractation. Il est donc très important, avant de valider votre commande en ligne, de bien vérifier toutes les caractéristiques du billet (date, nom, gare d'arrivée, etc.). En revanche, vous pouvez changer d'avis en cas d'achat de produits commerciaux du transporteur (cartes SNCF, par exemple). Les conditions générales de vente d'une compagnie ferroviaire étant susceptibles d'offrir la possibilité de modifier ou d'annuler un billet sans frais, relisez-les pour connaître vos droits.

Sources : art. L. 221-2, 9° et L. 221-28, 12° du Code de la Consommation ; art. 2.4 des conditions générales de vente de la SNCF.



3

RETARD ET FRAIS

J'ai raté ma correspondance à cause du retard de mon train Intercités. J'ai dû louer une voiture pour me rendre à destination. Mes frais seront-ils pris en charge par la SNCF ?

OUI

Si votre train Intercités est arrivé avec un retard d'au moins une heure, vous avez droit :

- au remboursement du trajet non effectué ;
- ou à une indemnisation de 25 à 50 % du prix du billet selon le retard. La SNCF va plus loin, et offre une compensation jusqu'à 75 % du coût du trajet dès 30 minutes de retard, quel qu'en soit le motif (« Garantie G30 »).

Vos frais de location de voiture peuvent être remboursés selon les circonstances (absence de proposition de réacheminement, de solution satisfaisante...) en application des conditions générales de vente du transporteur ou du droit français.

Vos recours

Demandez une indemnisation au service client de SNCF Voyageurs, par lettre recommandée avec avis de réception ou via Internet, dans les trois mois qui suivent l'incident de trajet. Expliquez pourquoi vous avez été contraint de louer un véhicule et joignez vos justificatifs (facture, billet de train, etc.). En cas de refus ou d'absence de réponse sous un

mois, recourez à la médiation SNCF Voyageurs ou à un conciliateur de justice avant de saisir le tribunal compétent. Adressez-vous à l'association locale de l'UFC-Que Choisir la plus proche de chez vous pour obtenir de l'aide.

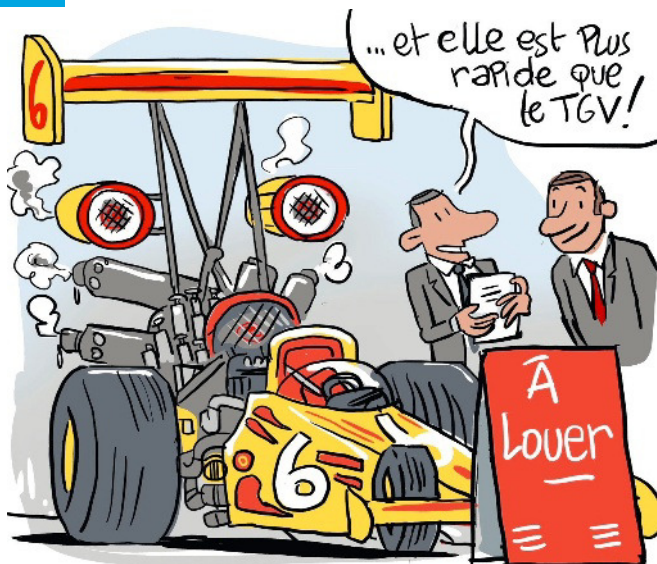
Non-indemnisation

Selon le droit européen, la SNCF n'est pas tenue de vous indemniser si le retard du train est dû :

- à une **circonstance exceptionnelle** extérieure à l'exploitation ferroviaire (telle une catastrophe naturelle), que le transporteur ne pouvait pas éviter, en dépit de la diligence requise, et dont il n'était pas en mesure de parer les conséquences ;
- à une **faute du voyageur** ;
- au **comportement d'un tiers** (urgence à bord, vol de câbles en cuivre...), que le transporteur ne pouvait pas éviter, en dépit de la diligence requise, et dont il n'était pas en mesure de parer les conséquences.

En revanche, la grève du personnel de l'entreprise ferroviaire n'est pas un motif accepté pour refuser de dédommager ses clients.

Sources : obligation de ponctualité, Cass., 1^{re} civ., 14/01/2016, n° 14-28227 ; art. L. 2151-2, V du Code des transports ; art. 3,12 (3°), 18 à 20 et 28.2 du règlement n° 2021/782 du 29/04/2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ; art. 13.3, 14.3 à 14.5 des conditions générales de vente de SNCF Voyageurs ; art. 1231-1 du Code civil.



Bon à savoir

Les conditions générales

d'un transporteur européen (SNCF, Trenitalia...) peuvent accorder, même quand il n'y est pas tenu, une compensation aux voyageurs en réparation du préjudice subi.

4

RETARD ET AVION RATÉ

Comme le TGV Ouigo que j'ai pris pour aller à l'aéroport n'est pas arrivé à l'heure, j'ai loupé mon vol. Puis-je obtenir de la SNCF le remboursement de mon billet d'avion ?

NON

SNCF Voyageurs, qui propose les TGV low cost Ouigo, n'est pas tenue de vous rembourser vos billets d'avion. En effet, selon la jurisprudence, un transporteur ferroviaire n'est responsable que des dommages prévisibles lors de l'achat de votre place de train. Or, dans ce cas particulier, la SNCF n'était pas en mesure de savoir que votre voyage continuait après la gare d'arrivée...

Indemnisation forfaitaire possible

En cas de retard d'un train Ouigo, vous avez la possibilité d'obtenir, sous certaines conditions, une indemnisation forfaitaire. Conformément au droit européen, les conditions générales de vente de Ouigo prévoient en effet un dédommagement, sans que vous ayez à démontrer l'existence d'un préjudice, si votre train accuse au moins 60 minutes de retard à l'arrivée. Il s'élève à 25 % du montant total du voyage concerné (hors options et hors animal) en cas de retard compris entre 60 et 119 minutes. À partir de deux heures, il atteint 50 % du trajet. Ouigo s'engage à vous adresser, sans action de votre part, cette indemnisation sous forme d'un bon d'achat. Toutefois, vous avez le droit de demander son remboursement par crédit bancaire, pendant toute la durée de sa validité. Il sera alors effectué sur la carte ayant servi au paiement de la réservation. Attention, le remboursement n'est plus possible si vous avez utilisé tout ou partie du bon d'achat.

Vos recours

Si vous ne réussissez pas à obtenir un remboursement du service client de Ouigo, vous pouvez recourir à la médiation SNCF Voyageurs, ou



Bon à savoir

En cas de vol manqué, vous avez le droit de réclamer à la compagnie aérienne le remboursement des taxes aéroportuaires. Cette demande doit être effectuée sous 30 jours, gratuitement si elle est faite en ligne. Autrement, des frais peuvent vous être facturés, mais ils ne doivent pas excéder 20 % du montant remboursé (art. L. 224-66 du Code de la consommation).

encore vous adresser à un conciliateur de justice. Ensuite, il ne vous reste plus qu'à soumettre votre litige au tribunal compétent.

Sources : art. 1231-3 du Code civil ; Cass., 1^{re} civ., 23/06/2011, n° 10-11.539 ; art. L. 2151-2, V du Code des transports ; art. 19 du règlement n° 2021/782 du 29/04/2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ; art. 3.3.2 et 3.3.5 des conditions générales de vente de Ouigo.

5

BAGAGE OUBLIÉ

J'ai laissé dans un TGV Inoui un petit sac à dos sous mon siège. Il n'a pas été retrouvé à l'arrivée. Ai-je un recours contre la SNCF?

NON

La surveillance de vos effets personnels vous incombe, même lorsqu'ils sont déposés dans un espace de rangement. N'ayant pas commis de faute, la SNCF ne peut pas être tenue responsable de votre oubli.

Les règles concernant les bagages

Lors de leur déplacement, les voyageurs des TGV Inoui peuvent emporter deux valises et un bagage à main par personne. Des frais sont facturés en cas d'excédent. Ces effets personnels doivent être étiquetés et rangés dans les espaces prévus de la voiture, de façon à ne pas obstruer les couloirs ou les portes pour des raisons de sécurité. Un sac peu encombrant se place sous le siège situé devant le vôtre ou au-dessus de celui-ci.

Une exception : si le transporteur est fautif, il est responsable

Si le voyageur démontre une faute de la SNCF, la responsabilité de cette dernière peut être engagée en cas d'avarie ou de perte d'un bagage à main. En pratique, cette preuve s'avère difficile à établir.

Faire une déclaration

Vous pouvez déclarer la perte de votre sac sur le site web Garesetconnexions.sncf ou auprès de l'un des bureaux des objets trouvés en gare. Les objets non périssables sont conservés pendant un mois à la gare d'arrivée. Si votre sac comporte une étiquette avec vos coordonnées, vous serez contacté. Lors de sa restitution, le paiement d'une taxe (5 ou 10 €), selon sa valeur, vous sera demandé.

Des sanctions possibles

En cas d'oubli ou d'absence de surveillance de vos bagages dans le train, vous risquez une amende allant jusqu'à 450 €. Depuis le 30 avril 2025, si le bagage abandonné n'est pas étiqueté alors que c'est obligatoire, l'amende peut atteindre 750 €, en fonction des circonstances.

Sources : art. L. 2151-2, R. 2242-16 (3°), L. 1632-4 et L. 2242-4-1 du Code des transports ; art. 13 du règlement, 15 et 33 (2°) de l'annexe 1 du règlement (UE) 2021/782 du 29/04/2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ; Cassation, 2° chambre civile, 29/04/1994, n° 92-12.987 ; art. 10.1 et 10.4 des conditions générales de vente de SNCF Voyageurs.



Bon à savoir

Un transporteur ferroviaire peut

vous proposer le service, généralement payant, de livraison de vos bagages à l'adresse de votre choix. Comme ils sont enregistrés, vous avez la possibilité de réclamer une indemnisation, sous certaines conditions, en cas de retard, de perte ou d'avarie (art. L. 2151-2, V du Code des transports, art. 13, 36 à 43 de l'annexe 1 du règlement UE 2021/782 du 29/04/2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires).

6

CONTESTATION D'AMENDE

Un contrôleur m'a infligé une contravention car mon billet était valable pour le train précédent. Ayant un abonnement, j'ai refusé de la régler à bord. Puis-je la contester ?

OUI

Les abonnements ne permettent pas tous de prendre un autre train que celui indiqué sur votre billet.

Mais si le vôtre vous y autorisait, le procès-verbal (PV), qui fait foi jusqu'à preuve du contraire, est contestable. Avant toute démarche, relisez bien les conditions générales de votre contrat.

Contester rapidement

Dans ce cas particulier, vous ne disposez que de trois mois suivant la date du PV pour le contester sur le site Contact-contravention.sncf.com, ou encore par courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse du centre de recouvrement indiquée sur le PV. Votre abonnement en cours de validité et le billet pour le train précédent peuvent démontrer votre volonté de voyager en réglant le prix. D'autres arguments seront également susceptibles d'expliquer votre situation (grève, intempérie perturbant le réseau ferroviaire, etc.). Veillez à bien préciser votre situation dans votre réclamation et joignez le procès-verbal d'infraction.

Recourir à la médiation SNCF Voyageurs

En cas de rejet, total ou partiel, de votre réclamation ou d'absence de réponse sous un mois du centre de recouvrement, il est possible de saisir la médiation SNCF Voyageurs, dans les trois mois au plus tard suivant la verbalisation. Le recouvrement de l'amende est suspendu durant le traitement du dossier. Si vous n'êtes pas d'accord avec l'avis rendu, vous avez le droit de saisir le tribunal de police. Faute de règlement de votre part, le PV est transmis au procureur de la République, qui décidera de l'annuler ou de le maintenir.



Bon à savoir

Si vous ne disposez pas d'un billet valide, présentez-vous vite au contrôleur, avant qu'il ne passe dans votre voiture, afin d'éviter une amende. Vous pourrez ainsi régulariser votre situation, avec d'éventuels frais (dits « de bord »).

À NOTER En cas d'impossibilité d'utilisation de son abonnement du fait du transporteur ferroviaire (grève, interruption du réseau pour travaux, etc.), un voyageur a droit à la prolongation de sa validité pour une durée équivalente à la période d'usage dont il a été privé (art. L. 1222-12 du Code des transports).

Sources : art. L. 2241-7 et R. 2242-1 du Code des transports ; art. 529-3 à 529-5 du Code de procédure pénale ; art. 8.2.2 et 10.3 du protocole de la médiation SNCF Voyageurs.

7

INDEMNISATION D'ACCIDENT

J'ai chuté en descendant du TER. J'ai été hospitalisé et mes vacances ont été gâchées. Puis-je obtenir réparation auprès de la SNCF?

OUI

La SNCF a une obligation de sécurité à partir du moment où un passager, muni d'un billet valide, commence à monter dans le train jusqu'à ce qu'il achève d'en descendre. Sous certaines conditions, vous pouvez donc obtenir l'indemnisation de votre préjudice s'il n'a pas été couvert par un tiers (Sécurité sociale, assurance, etc.).

L'indemnisation du dommage

Afin d'être indemnisé, vous devez prouver, par tous les moyens (rapport de l'incident par un agent SNCF, attestation de témoins, etc.), l'implication du train dans l'accident pendant l'exécution du transport et l'étendue de votre préjudice. Lorsque vous êtes blessé, signalez immédiatement votre chute sur place au personnel de la compagnie ferroviaire, ou bien via un numéro dédié (le 3117 pour la SNCF, par exemple). En effet, selon le droit européen, le transporteur vous doit:



Bon à savoir

Lorsque vous êtes acheminé par un autre moyen de transport (taxi, autocar, etc.) à votre destination à la suite de l'interruption de l'exploitation ferroviaire, la compagnie de chemin de fer reste responsable en cas d'accident (art. 39, 1 de l'annexe 1 du règlement (UE) 2021/782 du 29/04/2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires).



- **des dommages-intérêts** comprenant les frais nécessaires, notamment ceux de traitement et de transport;
- **la réparation du préjudice causé**, soit par l'incapacité de travail totale ou partielle, soit par l'accroissement des besoins. Pour évaluer un préjudice corporel, il faut souvent recourir à une expertise médicale. Mais le droit français peut vous permettre d'être indemnisé d'autres préjudices (perte de revenus, préjudice moral, etc.).

L'absence de responsabilité du transporteur

Toutefois, la SNCF peut, en fonction des circonstances de la chute d'un voyageur, être déchargée, partiellement ou totalement, de sa responsabilité. C'est le cas si l'accident résulte:



- **de circonstances extérieures** qu'elle n'a pu éviter et aux conséquences irrémédiables;
- **d'une faute du passager** (monté dans le train après le signal du départ, par exemple) ou du comportement d'un tiers.

Les démarches à accomplir

Votre réclamation doit être adressée, par courriel ou recommandé avec avis de réception, au service client de la SNCF. En cas de refus, vous pouvez recourir à la médiation SNCF Voyageurs ou à un conciliateur de justice avant de saisir le tribunal compétent. Au préalable, il est conseillé de consulter un avocat pour estimer votre préjudice.

Sources : art. L. 2151-2, I et III du Code des transports ; art. 13, 26 à 30 de l'annexe 1 du règlement (UE) 2021/782 du 29/04/2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ; art. 1218 et 1353 du Code civil ; Cass., 1^{re} civ., 11/12/2019, n° 18-13.840 ; cour d'appel de Reims, 01/12/2020, n° 19/00666.

J'ai un litige concernant un trajet en train effectué il y a six mois. Mes démarches amiables ont échoué. Puis-je saisir les tribunaux ?

OUI

Les voyageurs des trains Grandes lignes (TGV, Intercités ou train international) doivent exercer un recours en justice contre le transporteur ferroviaire dans un délai de :

- **trois ans en cas de blessures**, ou cinq ans pour leurs ayants droit en cas de décès;
- **un an pour les autres dommages** (annulation ou retard de train, etc.), voire deux ans pour certains actes commis par compagnie de transport ou ses préposés (bagage abîmé volontairement, par exemple).

En revanche, ils disposent de cinq ans pour agir si le litige fait suite à un trajet effectué en TER ou transilien. Pour le cas particulier des conventions, reportez-vous à la réponse n° 6.

Sources : art. L. 2151-2 du Code des transports ; art. 60 de l'annexe 1 du règlement (UE) n° 2021/782 du 29/04/2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ; art. 2224 du Code civil.



Accident de la circulation

La faute du conducteur reste à établir quand l'agent de police est absent lors des faits

Cour de cassation, 2^e chambre civile, 19 juin 2025, pourvoi n° 23-22.911. Cassation.

La loi Badinter du 5 juillet 1985 protège les intérêts de la victime d'un accident de la circulation, en instaurant un droit à indemnisation. Mais il existe une exception: si la victime conduit le véhicule et qu'elle a commis une faute, le dédommagement des préjudices corporels subis peut être limité, voire exclu. C'est ce qui s'est passé avec un motard dans cette affaire.

Refus d'indemnisation

En avril 2014, le conducteur d'une moto est grièvement blessé après un choc avec un Renault Kangoo. L'assureur de la voiture refuse toute indemnisation, affirmant que le motard a franchi la ligne médiane et s'est déporté sur la voie du monospace, commettant ainsi une faute d'une particulière gravité, exclusive de tout droit à réparation. Il se fonde pour cela sur un procès-verbal établi par un agent de police judiciaire arrivé sur place 20 minutes après la collision. Ce document indique qu'*«il semble que la moto soit venue percuter la voiture»*. Les services de police ont dessiné un plan des lieux de l'accident et matérialisé le point d'impact présumé dans le couloir de circulation du Kangoo. Pour la compagnie d'assurances, les constatations du fonctionnaire font foi, jusqu'à preuve du contraire.

Des éléments objectifs exigés

Le propriétaire de la moto conteste, et la Cour de cassation va lui donner raison. Elle rappelle d'abord qu'effectivement, selon le Code de procédure pénale (art. 537), les procès-verbaux ou les rapports rédigés par les officiers et agents de police judiciaire font foi jusqu'à preuve du contraire. Mais elle précise aussi que cette règle ne s'applique que s'ils ont personnellement assisté aux faits... À défaut, il convient de justifier d'éléments permettant d'établir la particulière gravité de la faute commise par le conducteur victime. C'est d'ailleurs ce que soutenait le motard blessé, affirmant que rien ne prouvait qu'il roulait à une vitesse excessive, avait consommé de l'alcool ou des stupéfiants, et que l'enquête de police était manifestement incomplète, sans précisions sur la position des véhicules avant et après l'accident, leur vitesse, d'éventuelles traces de freinage, débris ou obstacles sur la voie. Selon la haute juridiction, les juges d'appel, en retenant une faute d'une particulière gravité, ont commis une erreur en ne s'appuyant pas sur des éléments objectifs qui caractérisent une faute de la victime ayant contribué à la réalisation de son propre préjudice.

Rosine Maiolo

Problème de voisinage

Une perte de vue n'est pas toujours un trouble anormal

Cour de cassation, 3^e chambre civile, 27 mars 2025, pourvoi n° 23-21.076. Cassation partielle

En matière de voisinage, chacun doit veiller à ne pas causer un trouble excessif à autrui. Perte de vue ou d'ensoleillement, nuisances diverses (bruits exagérés, odeurs nauséabondes, plantations qui débordent, etc.) peuvent constituer un trouble anormal... mais pas systématiquement. Surtout en ville où les contraintes d'urbanisme sont plus fortes qu'à la campagne. Les tribunaux déterminent au cas par cas si telle ou telle gêne constitue un trouble anormal, en tenant compte de l'environnement (zone urbaine, rurale...), des circonstances et de l'antériorité de la situation.

Limitation de vue après agrandissement

Un particulier obtient, en 2001, un permis de construire pour agrandir sa villa. L'autorisation d'urbanisme fait l'objet de plusieurs recours en annulation, tous rejetés. Aussi, en 2010, le propriétaire procède à une déclaration d'ouverture de chantier et réalise les travaux. Un an plus tard, ses voisins l'assignent devant le tribunal judiciaire. Ils réclament la démolition de la partie de la villa jugée trop proche de chez eux et une indemnisation pour la dépréciation de leurs appartements. Un mur pignon, qui a réduit de 7,58 mètres à 4 mètres l'espace libre situé devant l'immeuble voisin, a, entre autres, été érigé. D'après les copropriétaires plaignants, cette nouvelle construction limite la vue depuis leurs balcons et fenêtres, provoque une perte d'ensoleillement et de valeur pour leurs biens.

L'urbanisation, un critère essentiel

La cour d'appel de Montpellier (Hérault) leur donne partiellement raison. Elle estime que l'agrandissement a limité de façon significative la vue dont bénéficiaient ces riverains, causant un trouble anormal de voisinage. Le propriétaire de la maison est alors condamné à payer plus de 70 000 € aux quatre personnes à l'origine du recours. Mais la Cour de cassation casse cette partie de la décision. Elle rappelle que l'existence d'un trouble anormal ne peut pas être appréciée sans tenir compte de l'environnement et, notamment, de la densité de l'urbanisation. Or, les juges du fond n'avaient pas recherché si la configuration urbaine du quartier n'excluait pas, de fait, le caractère anormal de la gêne. Une perte de vue ou d'ensoleillement n'est pas forcément irrégulière en ville, où la promiscuité est plus importante. L'affaire est donc renvoyée devant la cour d'appel de Nîmes (Gard) pour être rejugée.

Rosine Maiolo

Publicité télévisée

Lidl épinglé pour manque de stock

Cour de cassation, chambre commerciale, 4 juin 2025, pourvoi n° 23-23.419. Cassation.

Passer un spot publicitaire à la télévision pour vendre une denrée ou une marchandise à prix choc, c'est possible. Encore faut-il qu'il y ait assez de stock, et pour une durée suffisante, dans tous les magasins qui commercialisent l'article en question, et pas seulement dans ceux annoncés dans la publicité... Dans cette affaire, l'enseigne Carrefour reprochait à Lidl de lancer chaque semaine, depuis 2014, une campagne audiovisuelle vantant un produit (aspirateur, parasol, perceuse, faux-filet, jambon, etc.) proposé à un tarif particulièrement attractif, alors que celui-ci n'était pas suffisamment disponible dans l'ensemble des points de vente du distributeur. Selon le plaignant, une telle opération constituait un acte de concurrence déloyale pour publicité illicite, ainsi qu'une pratique commerciale trompeuse. Afin de tenter de parer ces accusations, Lidl avait modifié ses spots. Désormais, ils précisaient, via une bande passante silencieuse, que l'offre ne s'appliquait qu'à certains supermarchés, leur liste figurant sur Lidl.fr, et que la disponibilité était assurée dans les magasins participants pendant 15 semaines, conformément aux recommandations de l'Autorité de régulation professionnelle de la publicité (ARPP).

Ce n'est pas la publicité qui fait foi, mais la réalité

La Cour de cassation juge, elle, que le caractère occasionnel ou saisonnier d'une offre promotionnelle doit s'apprécier concrètement, et non uniquement au regard du contenu du message publicitaire. Même si Lidl indique que seuls certains supermarchés sont concernés par l'opération, le hard-discounter n'a pas le droit de diffuser un spot de pub mettant en avant une référence également vendue dans d'autres magasins de l'enseigne, mais sans garantie de disponibilité pendant une durée assez longue. Dans le cas contraire, l'offre tombe sous le coup du décret du 27 mars 1992, qui interdit la publicité télévisée pour les promotions commerciales limitées dans le temps ou portant sur un stock restreint de produits, et se déroulant entièrement ou principalement sur le territoire national.

Quant au grief de pratique commerciale trompeuse, Carrefour accusait Lidl de laisser croire à la disponibilité des articles dans l'ensemble de ses canaux de vente. Sur ce point, la Cour de cassation relève que les juges d'appel n'ont pas vérifié si la communication globale de Lidl (notamment sur les réseaux sociaux et dans la presse) pouvait conduire les consommateurs à penser qu'ils trouveraient les articles en promotion partout et durablement, et pas seulement dans les supermarchés listés.

Rosine Maiolo

BOULANGERIE

La baguette bien moins chère en supermarché

En un an, le prix de la baguette a baissé de 5 centimes dans les supermarchés, tandis qu'il a augmenté chez les artisans indépendants. Un écart significatif.

En moyenne, 35 centimes d'euro la baguette chez Aldi et Lidl: c'est sans conteste un prix d'appel attrayant pour ce produit très consommé en France. Nos visites de près de 1 000 boulangeries et plus de 600 grandes surfaces en février dernier révèlent que la baguette classique pèse 240 grammes en moyenne et est vendue à 1,09 € chez les artisans, soit 2 centimes de plus que le tarif moyen relevé l'année dernière à la même période. Chez les distributeurs, elle fait 250 grammes et coûte 55 centimes, soit 5 centimes de moins qu'en 2024. L'écart continue donc de se creuser entre petits commerçants et supermarchés, avec un prix deux fois moins élevé chez ces derniers, pour un poids légèrement plus haut.

Une question de fraîcheur

Nos analyses menées il y a deux ans sur 75 échantillons de pains, dont 25 baguettes, montraient que l'équilibre nutritionnel et la qualité des ingrédients n'étaient pas forcément meilleurs dans les boulangeries indépendantes qu'en grande distribution. Il existe cependant une différence de fraîcheur entre ces deux lieux d'achat puisque, mis à part dans les hypermarchés dotés d'une véritable boulangerie (et pas seulement d'un terminal de cuisson), les baguettes vendues en grandes surfaces ne sont pas pétries sur place. Rappelons également

que, chez les artisans, contrairement aux supermarchés, le prix de la baguette revient entièrement à celui qui l'a fabriquée.

Si vous optez pour une baguette de supermarché, sachez que son coût varie fortement selon le distributeur: c'est sans surprise chez Lidl, Aldi et E.Leclerc que l'on retrouve les prix les plus bas, tandis que Monoprix pratique des tarifs proches de ceux des petits commerces. Et si vous souhaitez – et pouvez – privilégier la qualité, vous débourserez, en moyenne, 1,25 € pour une baguette de tradition en boulangerie et 1,02 € chez les distributeurs. Le surcoût par rapport à sa version classique vous garantira notamment l'absence de congélation et de tout additif. Les baguettes porteuses du label bio, qui restreint l'usage d'additifs et certifie l'emploi d'un blé cultivé selon un mode de production plus respectueux de la planète et de la santé, coûtent, quant à elles, 1,25 € en moyenne en grandes surfaces, soit plus du double du prix de la baguette classique non labellisée (nous n'avons malheureusement pas pu calculer le coût moyen de la baguette bio chez les artisans, faute de disponibilité). Rappelons enfin que, quel que soit le point de vente, quand on veut prendre soin de sa santé, mieux vaut consommer du pain complet que de la baguette, même bio ou de tradition. Cette dernière contient en effet plus de sel et s'avère bien moins riche en fibres.

Elsa Abdoun avec Isabelle Bourcier

ARNAQUES BANCAIRES

La Cour de cassation renvoie les banques face à leurs responsabilités

Quelques mois après un arrêt particulièrement sévère pour les victimes de fraudes bancaires, la haute juridiction vient d'infléchir sa position avec une nouvelle décision plus protectrice des consommateurs.

Dans le cadre de fraudes bancaires en ligne, la Cour de cassation a rendu une décision protégeant mieux les consommateurs en demandant à un établissement bancaire de rembourser son client. Cet événement intervient quelques mois seulement après une première décision de cette même instance, alors particulièrement sévère pour les victimes. La haute juridiction exige désormais des banques qu'elles prouvent que les opérations litigieuses ont été correctement authentifiées, enregistrées et comptabilisées, et qu'aucune déficience technique n'est en cause, avant même d'examiner la faute éventuelle du client. Elles ne peuvent plus systématiquement invoquer sa négligence grave pour se dédouaner de leur responsabilité. Elles doivent dorénavant apporter la preuve qu'elles ont bien respecté leurs propres obligations de vigilance et de contrôle.

Deux affaires similaires, une décision différente

La Cour de cassation a examiné successivement deux affaires de virements frauduleux cette année. Mais avec deux issues radicalement différentes. À chaque fois, les victimes ont ouvert un e-mail suspect et cliqué sur un lien contenu dans le courriel. En faisant cela, elles ont téléchargé un virus espion dans leur ordinateur. Le 15 janvier 2025, les juges ont considéré que cliquer sur le lien figurant dans le message douteux constituait «une négligence grave». Et estimé que l'établissement bancaire était fondé à ne pas restituer les sommes volées. Cependant, il y a un mois, revirement total dans un autre dossier. La haute juridiction censure cette fois

l'arrêt de la cour d'appel qui donnait raison à la banque. Elle dispose ainsi, dans son arrêt du 30 avril 2025 ⁽¹⁾: «*Sans rechercher, comme il lui incombait, si les opérations de paiement litigieuses avaient été authentifiées, dûment enregistrées et comptabilisées, et qu'elles n'avaient pas été affectées par une déficience technique ou autre, la cour d'appel a privé sa décision de base légale.*»

La banque doit respecter ses obligations

En l'espèce, sept virements ont été réalisés en peu de temps. On s'interroge notamment sur la vigilance de la banque face à cette temporalité. C'est peut-être ce qui a également motivé la position de la Cour de cassation. Aussi, l'arrêt a pour conséquence de rappeler la charge de la preuve: les banques ne peuvent plus se retrancher systématiquement derrière la notion de négligence grave du client afin de s'exonérer de toute responsabilité. Elles sont tenues d'apporter devant les tribunaux tous les éléments matériels dont elles disposent. Éléments qui pourront ensuite permettre de déduire s'il y a eu négligence grave du consommateur ou plutôt défaut de vigilance de la banque. Cette récente décision de la haute juridiction française est essentielle dans le contexte actuel, alors que les tentatives d'arnaques bancaires se multiplient, en particulier celle du faux banquier. La chambre sociale de la Cour de cassation semble en effet vouloir renforcer la sécurité juridique des consommateurs, en livrant un véritable mode d'emploi à l'usage des juges du fond.

Élisa Oudin

(1) Cour de cassation, chambre commerciale, 30/04/2025, n° 24-10.149.

DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Coupure effective dans quelques mois

La loi antidémarchage téléphonique a été promulguée en juin 2025. L'arrêté d'application et l'entrée en vigueur des principales dispositions, le 11 août 2026, devraient permettre d'en voir les premiers effets.

Voilà maintenant plusieurs années que l'UFC-Que Choisir combat le démarchage téléphonique abusif. Or, la victoire se profile enfin ! Pour rappel, la loi de lutte contre les fraudes aux aides publiques, dans laquelle figure l'interdiction du démarchage sans consentement, a été promulguée le 30 juin dernier. Mais si plus rien ne s'oppose à l'arrêt des appels intempestifs, il va néanmoins falloir faire preuve d'encore un peu de patience pour que ce soit bien le cas, car le texte n'entrera pleinement en vigueur qu'à la fin de la concession de Bloctel, soit le 11 août 2026. Ce jour-là, la liste d'opposition téléphonique, lancée en 2016, sera définitivement enterrée, et les entreprises ne pourront plus démarcher les particuliers sans avoir préalablement recueilli leur accord en bonne et due forme. En cas de contestation, ce sera au professionnel de prouver qu'il l'a bien obtenu. Il aura la possibilité de s'en passer uniquement pour les personnes déjà en contrat avec lui, et seulement afin de leur proposer un bien ou un service en rapport avec l'objet dudit contrat (une meilleure offre, par exemple). En fin de compte, tous les domaines

d'activité sont concernés par ces futures obligations, dont un décret à venir devra préciser les modalités d'application.

La rénovation énergétique, secteur pilote

D'autres dispositions prendront effet le 11 août 2026 : l'impossibilité de subordonner la vente d'un bien ou d'un service au consentement à être démarché ; le renforcement des sanctions en cas d'abus de faiblesse (jusqu'à cinq ans de prison et 500 000 € d'amende, contre trois ans et 375 000 € aujourd'hui) ; la réduction des plages de démarchage autorisé (7 heures par jour au lieu de 9, et 2 appels ou tentatives par période de 60 jours contre 4 par mois actuellement). Enfin, le professionnel sera tenu de mettre fin sans délai à un appel et de ne plus contacter le prospect dès lors que celui-ci s'opposera à la poursuite de la communication. À noter qu'une disposition de la loi est déjà applicable depuis le 1^{er} juillet 2025 : l'interdiction du démarchage par téléphone, e-mail, SMS ou via les réseaux sociaux dans les secteurs de la rénovation énergétique et de l'adaptation des logements au handicap et à la vieillesse.

Cyril Brosset

PRATIQUES ANTICONCURRENTIELLES

Les tricheurs passent à la caisse !

Année record pour l'Autorité de la concurrence ! Chargée de sanctionner les atteintes au droit et aux règles dans ce domaine, de contrôler les concentrations d'entreprises (acquisitions, fusions...) et de donner des avis (à la demande du gouvernement, du Parlement ou de sa propre initiative), l'institution a prononcé pour 1,4 milliard d'euros de sanctions en 2024.

Dans sa chasse aux «tricheurs», le gendarme de la concurrence a sanctionné des pratiques directement préjudiciables aux consommateurs. L'an dernier, il a ainsi visé le secteur du gros et petit électroménager. Les faits incriminés sont assez anciens, puisqu'ils ont été constatés entre... 2007 et 2014. Mais l'instruction de telles affaires est longue, et la collecte des preuves, délicate. Il faut frapper à coup sûr, d'autant que les décisions peuvent donner lieu à des recours devant la cour d'appel, celle de Paris en l'occurrence.

De lourdes sanctions

Dix fabricants majeurs (BSH, Miele, LG, Seb, Candy...) et deux de leurs principaux distributeurs (Darty et Boulanger) se sont ainsi vus reprocher de s'être entendus pour «*maintenir des prix artificiellement élevés pour les consommateurs, afin notamment de contrer l'essor du commerce en ligne*». Le montant global de l'amende qui leur a été infligée dans ce dossier s'élève à 611 millions d'euros. Une telle somme ne sera malheureusement pas redistribuée à la communauté des clients «victimes» de ces

comportements, mais reversée au budget de l'État. Lors de la présentation du rapport d'activité annuel 2024 de l'Autorité de la concurrence, mi-juillet, Benoît Cœuré, le président de l'institution, a également annoncé que «*179,5 millions d'euros de sanction avaient d'ores et déjà été prononcés sur les six premiers mois de l'année 2025*». Un rythme qui, pour l'heure, semble moins soutenu que celui du cru 2024.

Benoît Cœuré a, par ailleurs, assuré que la préservation du pouvoir d'achat demeurerait une priorité, alors même que «*l'inflation est désormais plus raisonnable, autour de 2 %*». Il a précisé, en substance, que l'Autorité avait été particulièrement vigilante sur la période 2021-2023, au cours de laquelle les tarifs ont flambé, surtout dans l'alimentaire. «*Les consommateurs ne retrouveront pas les prix d'avant, a commenté le président de l'institution. Et l'on sait très bien que ces années de forte inflation ont pu donner de mauvaises habitudes à certaines entreprises en matière de respect des règles de concurrence*». D'où son engagement de ne pas baisser la garde sur cette question.

Arnaud de Blauwe

ÉLECTRICITÉ ET DPE

Certains logements ne seront plus vus comme des passoires énergétiques

Le coefficient de conversion de l'électricité en énergie primaire, l'un des facteurs pris en compte dans le calcul de la performance énergétique, sera abaissé en 2026. Près de 850 000 logements chauffés à l'électricité pourraient ainsi, sans aucuns travaux, quitter le statut de passoire énergétique.

C'était prévisible: la méthode de calcul du diagnostic de performance énergétique (DPE) évoluera au 1^{er} janvier 2026, cette fois-ci au profit des logements chauffés à l'électricité. De fait, le coefficient de conversion de l'électricité en énergie primaire (lire plus bas) qui leur est appliqué passera de 2,3 actuellement à 1,9, c'est-à-dire le niveau recommandé à l'échelle européenne. Un arrêté sera signé début septembre 2025, «après une consultation publique lancée dans les prochains jours», a précisé Matignon en juillet dernier. Par cet abaissement, le ministère du Logement entend corriger «une inégalité de traitement pénalisant jusqu'ici les logements chauffés à l'électricité, y compris lorsqu'ils ont fait l'objet de travaux de rénovation».

Favoriser les équipements électriques

Le coefficient de conversion vise à rapporter, afin de pouvoir les comparer, toutes les différentes énergies utilisées dans un logement à leur énergie «primaire» – autrement dit une forme brute, avant transformation et transport jusqu'à l'habitation. Lors de ces deux étapes, l'électricité essuie plus de pertes de rendement que d'autres énergies; c'est pourquoi elle se voit, historiquement, appliquer ce fort coefficient de 2,3, quand le gaz, le fioul ou le charbon ne sont qu'à 1. Résultat: les logements chauffés à l'électricité se retrouvent davantage affublés d'une mauvaise étiquette sur leur DPE que des biens équivalents recourant aux énergies fossiles (gaz, charbon, fioul), qui sont les plus émettrices en gaz à effet de serre...

«Ce biais contribue à freiner l'électrification des usages, pourtant essentielle à notre stratégie énergétique et climatique, et nuit à la lisibilité des investissements pour les ménages», estime Matignon. Des députés, sénateurs et lobbies poussaient donc à la modification du coefficient. À présent actée, celle-ci devrait permettre à 850 000 logements de quitter le statut de passoire énergétique – soit toutes les étiquettes F et G du DPE. Pour rappel, début 2024, l'État a attribué ce statut à 4,8 millions de résidences principales (soit 15,7% du parc). En février 2024, déjà, un arrêté introduisait des coefficients de pondération pour les petites surfaces (moins de 40 m²) jugées défavorisées, elles aussi, par la méthode de calcul du DPE, ce qui devait en faire sortir 140 000 du statut de passoire.

Les propriétaires sont avantagés

D'autres modifications du DPE sont régulièrement demandées par les acteurs du secteur de la rénovation, notamment pour mieux prendre en compte les spécificités des bâtiments anciens. Leur justification pose toutefois question, car elles font sortir artificiellement des centaines de milliers de logements de la queue du classement de performance énergétique, sans que des travaux y soient entrepris... Par conséquent, seuls les propriétaires y gagnent. Les acheteurs et les locataires, eux, sont induits en erreur par des étiquettes subitement devenues très flatteuses, mais masquant des factures de chauffage inchangées et bien souvent anormalement élevées. À l'arrivée, c'est toute la lisibilité du dispositif qui en sort brouillée.

Fabrice Pouliquen

BONUS ÉCOLOGIQUE

Nouveau mode de calcul pour un dispositif plus généreux

Jusqu'à la fin 2025, le bonus écologique alloué pour l'achat d'une voiture électrique est remplacé par des certificats d'économie d'énergie (CEE). Ce n'est plus l'État qui met la main à la poche, mais les fournisseurs d'énergie. Bonne nouvelle !

L'arrêté du 27 juin fixe les modalités du «coup de pouce véhicule particulier électrique» en application depuis ce 1^{er} juillet 2025. Cette aide à l'achat, en vigueur jusqu'à la fin de l'année, est fondée sur les certificats d'économies d'énergie (CEE) ⁽¹⁾. La prime sera allouée pour «les opérations engagées jusqu'au 31 décembre 2025 inclus, et achevées avant le 30 juin 2026». Son montant est de 4 200 € pour les ménages «en situation de précarité énergétique ou modeste» – ce qui correspond à ceux dont les revenus sont entre le premier décile (D1) et le sixième (D6) à huitième (D8), en fonction de la composition du foyer – et de 3 100 € pour les autres. Pour rappel, le précédent bonus écologique était de 4 000 € pour les ménages D1 à D5, 3 000 € pour les D6 à D8 et 2 000 € pour les D9 à D10. Cette évolution n'entraînera aucun changement pour l'acquéreur, car de nombreux concessionnaires proposent déjà des offres CEE, et l'aide vient bonifier la prime existante. À noter

que les véhicules commandés avant le 1^{er} juillet continueront d'être éligibles au bonus écologique, à condition d'être livrés d'ici au 30 septembre.

Pour quels véhicules ?

L'attribution du CEE doit concerner un «véhicule léger neuf M1» et vaut pour l'achat, la location ou le retrofit électrique. Enfin, le coût d'acquisition doit être inférieur ou égal à 47 000 € TTC (incluant, le cas échéant, le prix d'achat ou de location d'une batterie), pour une masse en ordre de marche de moins de 2 400 kg. Enfin, le «leasing social» entrera en vigueur à partir de septembre. Il permettra de soutenir la location, par un ménage modeste des cinq premiers déciles de revenus, d'une voiture électrique pour une durée de trois ans et plus.

Yves Martin

(1) Instauré en 2006, le dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE) impose aux fournisseurs d'électricité, gaz, fioul, carburant, etc. de financer des travaux ou des équipements permettant de réduire la consommation d'énergie, sous peine de lourdes pénalités financières.



L'UFC-QUE CHOISIR DANS VOTRE VILLE

La force de l'UFC-Que Choisir, ce sont ses publications, son site internet et ses associations locales, animées par des bénévoles compétents qui tiennent régulièrement des permanences pour vous conseiller et vous informer. Pour adhérer à l'une d'entre elles, complétez et découpez le coupon ci-dessous, et adressez-le, accompagné d'un chèque de 30 € minimum pour la première adhésion, à :

UFC-QUE CHOISIR – 233, bd Voltaire – 75555 Paris Cedex 11

Nom Prénom

Adresse

Code postal [] [] [] [] [] Ville

NOS ASSOCIATIONS LOCALES

L'UFC-Que Choisir compte 131 associations locales en France, animées par des militants bénévoles. Ces antennes fournissent à leurs adhérents des conseils juridiques et techniques ainsi que de la documentation sur des questions de vie quotidienne.

01 AIN

• Maison de la culture et de la citoyenneté
CS 70270
4, allée des Brotteaux
01006 BOURG-EN-BRESSE CEDEX
04 74 22 58 94

02 AISNE

• 31 bis, rue du G^{ral}-Patton
02880 CROUY
09 70 96 64 93

03 ALLIER

• 52, rue de la Gironde
03100 MONTLUÇON
04 70 05 30 38
• 42, rue du Progrès
03000 MOULINS
04 70 20 96 30

04 ALPES-DE-HAUTE-PROVENCE

• 22, rue d'Aubette
04100 MANOSQUE
04 92 72 19 01

07 ARDÈCHE

• Maison des associations
11, avenue de la Gare
07200 AUBENAS
04 75 39 20 44

08 ARDENNES

• BP 561
5, rue Jean-Moulin
08000 CHARLEVILLE-MÉZIÈRES CEDEX
03 24 53 70 17

09 ARIÈGE

• Maison de la citoyenneté
16, rue de la République
09200 SAINT-GIRONS
05 61 66 03 66

11 AUDE

• 118, route d'Amissan
11000 NARBONNE
04 68 32 68 72

12 AVEYRON

• Maison des associations
15, avenue Tarayre
12000 RODEZ
05 65 77 00 01

13 BOUCHES-DU-RHÔNE

• Le Félibrige, bât. B
4, place Coimbra
13090 AIX-EN-PROVENCE
04 42 93 74 57
• 11 bis, rue Saint-Ferréol
13001 MARSEILLE
04 91 90 05 52

• 8, boulevard Joliot-Curie

13500 MARTIGUES
04 42 81 10 21
• 6, rue des Grands-Prés
13300 SALON-DE-PROVENCE
04 90 42 19 80

14 CALVADOS

• 19, quai de Juillet
14000 CAEN
02 31 86 32 54

15 CANTAL

• BP 17
19, rue de la Coste
15018 AURILLAC
04 71 48 58 68

16 CHARENTE

• Immeuble George-Sand
83, avenue
de Lattre-de-Tassigny
16000 ANGOULÊME
05 45 95 32 84

17 CHARENTE-MARITIME

• 3, rue J.-B.-Charcot
17000 LA ROCHELLE
05 46 41 53 42

18 CHER

• Maison des associations
28, rue Gambon
18000 BOURGES
02 48 70 48 02

19 CORRÈZE

• 13, rue Émile-Duclaux
19100 BRIVE-LA-GAILLARDE
05 55 23 19 37

20 CORSE

• Le Golo, bât. A
Av. de l'Aspirant-Michelin
20090 AJACCIO
04 95 22 69 83

21 CÔTE-D'OR

• Maison des associations
2, rue des Corroyeurs
(boîte n° 14)
21000 DIJON
03 80 43 84 56

22 CÔTES-D'ARMOR

• Espace Volta, bât. B
1, rue André-Marie-Ampère
22300 LANNION
02 96 46 66 09
• 3, rue Pierre-Cléret
22120 YFFINIAC
02 96 78 12 76

23 CREUSE

• BP 242
11, rue Braconne
23005 GUÉRET CEDEX
05 55 52 82 83

24 DORDOGNE

• 1, square Jean-Jaurès
24000 PÉRIGUEUX
05 53 09 68 24

25 DOUBS

• 8, avenue de Montrapon
25000 BESANÇON
03 81 81 23 46

26 DRÔME

• 41, avenue Sadi-Carnot
26000 VALENCE
04 75 42 58 29

27 EURE

• Immeuble Cambrésis
17, rue des Aérostiers
27000 ÉVREUX
02 32 39 44 70

28 EURE-ET-LOIR

• La Madeleine
25, place Saint-Louis
28000 CHARTRES
02 37 30 17 57

29 FINISTÈRE

• Maison
des associations
6, rue Pen-Ar-Creac'h
29200 BREST
02 98 80 64 30
• 3, allée de Roz-Avel
29000 QUIMPER
02 98 55 30 21

30 GARD

• 20, rue du C^{de}-Audiber
30100 ALÈS
04 66 52 80 80
• Bât. A
65, avenue Jean-Jaurès
30900 NÎMES
04 66 84 31 87

31 HAUTE-GARONNE

• Siège social
BP62201
31320 CASTANET CEDEX
07 80 01 68 72
• Ass. locale de Toulouse
59, boulevard Lascrosses
31000 TOULOUSE
05 61 22 13 00

32 GERS

• 44, rue Victor-Hugo
32000 AUCH
05 62 61 93 75

33 GIRONDE

• 17, cours
Balguerie-Stuttgart
33300 BORDEAUX
05 56 79 91 94

34 HÉRAULT

• Maison Daniel-Cordier
Boîte aux lettres n° 15
2, rue Jeanne-Jugan
34500 BÉZIERS
04 67 28 06 06
• BP 2114
3, rue Richelieu
34026 MONTPELLIER CEDEX 1
04 67 66 32 96
• BP 106
53, boulevard
Chevalier-de-Clerville
34207 SÈTE CEDEX
04 30 41 53 30

35 ILLE-ET-VILAINE

• 8, place du Colombier
35000 RENNES
02 99 85 94 23
• Saint-Malo et ses environs
8E avenue de Moka
35400 SAINT-MALO
02 99 56 80 47

36 INDRE

• 34, espace Mendès-France
Avenue François-Mitterrand
36000 CHÂTEAUROUX
02 54 27 43 57

37 INDRE-ET-LOIRE

• 12, rue Camille-Flammarion
37000 TOURS
02 47 51 91 12

38 ISÈRE

• 8, rue brigadier Megevand
38300 BOURGOIN-JALLIEU
04 74 28 02 53
• 24 bis, rue Mallifaud
38100 GRENOBLE
04 76 46 88 45

39 JURA

• 3A, avenue Aristide-Briand
(adresse de visite)
• 27, rue de la Sous-Préfecture (adresse postale)
39100 DOLE
03 84 82 60 15

40 LANDES

• Association Camille-Pédarré
89 bis, rue Martin-Luther-King
40000 MONT-DE-MARSAN
05 58 05 92 88

41 LOIR-ET-CHER

• Maison des associations
17, rue Roland-Garros
41000 BLOIS
02 54 42 35 66

42 LOIRE

• 17, rue Brossard
42000 SAINT-ÉTIENNE
04 77 33 72 15

43 HAUTE-LOIRE

• 29, boulevard
D^r Chantemesse
43000 AIGUILHE
04 71 02 29 45

44 LOIRE-ATLANTIQUE

• Maison des associations
2 bis, rue Albert-de-Mun
44600 SAINT-NAZAIRE
02 40 22 00 19
• 1, place du Martray
44000 NANTES
09 53 75 15 94

45 LOIRET

• 39, rue Saint-Marceau
45000 ORLÉANS
02 38 53 53 00
• Maison des associations
32, rue Claude-Debussy
45120 CHALETTE-SUR-LOING
02 38 85 06 83

46 LOT

• Espace associatif
Place Bessières
46000 CAHORS
05 65 53 91 19

47 LOT-ET-GARONNE

• BP 50301
159, avenue Léon-Blum
47008 AGEN
05 53 48 02 41

49 MAINE-ET-LOIRE

• Espace Frédéric-Mistral,
4, allée des Baladins
49000 ANGERS
02 41 88 56 42

50 MANCHE

• 167, rue G^{ral}-Gerhardt
50000 SAINT-LÔ
02 33 05 68 76

51 MARNE

• Espace entreprises
Saint-John-Perse
2, cour du G^{ral}-Eisenhower
51100 REIMS
03 26 08 63 03

NOS ASSOCIATIONS LOCALES

52 HAUTE-MARNE

• BP 40103
4, place de la Nation
57951 MONTIGNY-LES-METZ
03 72 13 73 57

53 MAYENNE

• 31, rue Oudinot
53000 LAVAL
02 43 67 01 18

54 MEURTHE-ET-MOSELLE

• 76, rue de La-Hache
54000 NANCY
09 52 19 48 23

56 MORBIHAN

• Maison des familles
2, rue du P^r-Mazé
56100 LORIENT
02 97 84 74 24

57 MOSELLE

• BP 46
1A, impasse de l'École
57470 HOMBURG-HAUT
03 87 81 67 80
• Association locale
BP 40103
57951 MONTIGNY-LÈS-METZ
03 72 13 73 57
• 2, rue d'Austrasie
57100 THIONVILLE
03 82 51 84 29

58 NIÈVRE

• 2 bis, boulevard
Jacques-Duclos
58000 NEVERS
03 86 21 44 14

59 NORD

• 104, rue d'Esquerchin
59500 DOUAI
03 27 96 05 15
• Maison de la vie associative
BP 90097
Rue du 11-Novembre-1918
59942 DUNKERQUE
CEDEX 2
03 28 20 74 81
• 54, rue Jacquemars-Gielée
59000 LILLE
03 20 85 14 66
• Maison des associations
Faubourg-Saint-Quentin
BP40037
13, rue du Progrès
59600 MAUBEUGE
06 47 49 53 81

60 OISE

• BP 80059
60303 SENLIS CEDEX

61 ORNE

• MVA
25, rue Demées
61000 ALENÇON
02 33 26 79 47

62 PAS-DE-CALAIS

• Maison des sociétés
Bureaux 39 à 42
16, rue Aristide-Briand
62000 ARRAS
03 21 23 22 97
• Maison des associations
Élie-Vignon
1, place du G^{al}-de-Gaulle
62219 LONGUENESSE
03 21 39 81 81

63 PUY-DE-DÔME

• 21, rue Jean-Richepin
63000 CLERMONT-FERRAND
04 73 98 67 90
• Maison des associations
20, rue du Palais
63500 ISSOIRE
04 73 55 06 76

64 PYRÉNÉES-ATLANTIQUES

• 9, rue Sainte-Ursule
64100 BAYONNE
05 59 59 48 70
• 10, rue du P^r-Kennedy
64300 ORTHEZ
05 59 67 05 80
• 16, rue du C^{ne}-Guynemer
64000 PAU
05 59 90 12 67

65 HAUTES-PYRÉNÉES

• 4, rue Alphonse-Daudet
65000 TARBES
09 62 34 21 21

67 BAS-RHIN

• 1A, place
des Orphelins
67000 STRASBOURG
03 88 37 31 26

68 HAUT-RHIN

• 4, avenue Clémenceau
68100 MULHOUSE

69 RHÔNE

• 1, rue Sébastien-Gryphe
69007 LYON
04 78 72 00 84

70 HAUTE-SAÔNE

• BP 10357
22, rue du Breuil
70006 VESOUL
03 84 76 36 71

71 SAÔNE-ET-LOIRE

• 2, rue Jean-Bouvet
71000 MÂCON
03 85 39 47 17

72 SARTHE

• 21, rue Besnier
72000 LE MANS
02 43 85 88 91
73 SAVOIE
• 23 BP 10427
25, boulevard des Anglais
73104 AIX-LES-BAINS
07 83 74 12 73
• Maison des associations
21, rue Georges-Lamarque
73200 ALBERTVILLE
04 79 37 11 01
• 67, rue Saint-François-de-Sales
73000 CHAMBERY
04 79 85 27 87

74 HAUTE-SAVOIE

• 48, rue des Jardins
74000 ANNECY
04 50 69 74 67

75 PARIS

• 54, rue de l'Ouest
75014 PARIS
01 56 68 97 48

76 SEINE-MARITIME

• 36, rue du M^{al}-Joffre
76600 LE HAVRE
09 62 51 94 37
• 12, rue Jean-Lecanuet
76000 ROUEN
02 35 70 27 32

77 SEINE-ET-MARNE

• 22, rue du
Palais-de-Justice
77120 COULOMMIERS
01 64 65 88 70
• Centre social
et culturel Brassens
4, patio des Catalpas
77420 CHAMPS-SUR-MARNE
01 64 73 52 07

78 YVELINES

• 3, avenue des Pages
78110 LE VÉSINET
06 08 90 20 16
• 7, avenue Foch
78120 RAMBOUILLET
01 78 82 52 12
• 5 bis, Grande-Rue
78480 VERNEUIL-SUR-SEINE
01 39 65 63 39-5, impasse
des Gendarmes
78000 VERSAILLES
01 39 53 23 69

79 DEUX-SÈVRES

• Hôtel de la vie associative
12, rue Joseph-Cugnot

79000 NIORT

05 49 09 04 40

80 SOMME

• 5, rue Pasteur
80480 SALOUEL
03 22 72 10 84

81 TARN

• 3, place du Palais
81000 ALBI
05 63 38 42 15

82 TARN-ET-GARONNE

• BP 397
25, place Charles-Caperan
82000 MONTAUBAN
05 63 20 20 80

83 VAR

• 1196, boulevard de la Mer
83616 FRÉJUS
09 63 04 60 44
• L'oiseau de feu
113, rue Henri Poincaré
83000 TOULON
04 94 89 19 07

85 VENDÉE

• 8, boulevard Louis-Blanc
85000 LA-ROCHE-SUR-YON
02 51 36 19 52

86 VIENNE

• 1, rue du 14 juillet 1789
86000 POITIERS
09 87 76 39 91

87 HAUTE-VIENNE

• 4, cité Louis-Casimir-Ranson
87000 LIMOGES
05 55 33 37 32

88 VOSGES

• Maison des associations
BP 1004
6, quartier Magdeleine
88050 ÉPINAL CEDEX 9
03 29 64 16 58

89 YONNE

• 12, boulevard Vaulabelle
89000 AUXERRE
03 86 51 54 87

91 ESSONNE

• La Ferme
91800 BOUSSY-SAINT-ANTOINE
01 69 56 02 49
• Val d'Orge
Place du 19-Mars-1962
91240 SAINT-MICHEL-SUR-ORGE
09 67 19 08 13

92 HAUTS-DE-SEINE

• BP 56
92145 CLAMART CEDEX
07 61 07 64 97
• Siège de l'AL
11, rue Hédouin
92190 MEUDON
• BP 60025
92276 BOIS-COLOMBES CEDEX
• Maison de l'Amitié
18, rue des Écoles
92210 SAINT-CLOUD
06 41 06 59 35
• Mairie de Sèvres
54, Grande-Rue
92310 SÈVRES

93 SEINE-SAINT-DENIS

• 19, rue Jules-Guesde
93140 BONDY
06 42 01 07 89
• Centre Salvador-Allende
2, avenue du Dauphiné
93330 NEUILLY-SUR-MARNE

94 VAL-DE-MARNE

• Centre social Kennedy
36, boulevard J.-F.-Kennedy
94000 CRÉTEIL
01 43 77 60 45
• Centre Marius-Sidobre
26, rue Émile-Raspail
94110 ARCUEIL
01 45 47 74 74

95 VAL-D'OISE

• Espace Nelson-Mandela
82, boulevard du G^{al}-Leclerc
95100 ARGENTEUIL
01 39 80 78 15
• BP 90001
95471 FOSSES CEDEX
01 34 72 76 87
• Office culturel du Forum
Place François-Truffaut
95210 SAINT-GRATIEN
07 71 71 09 73

LA RÉUNION

• Résidence Les Vacoas
7, rue Paul-Demange
97480 SAINT-JOSEPH
02 62 45 24 44

NOUVELLE-CALÉDONIE

• Résidence du Vallon d'Argent
BP 2357
82, rue Capiez
98846 NOUMÉA CEDEX
06 87 28 51 20

NE REFERMEZ PAS CE NUMÉRO PRATIQUE...

... sans avoir découvert l'expertise de nos autres publications.
Toute l'année, nous veillons à apporter une information indépendante,
pratique et utile pour la défense du consommateur.



**SAVOIR CE QUE L'ON CONSOMME,
C'EST CONSOMMER INTELLIGENT**

QUE CHOISIR

► Chaque mois

Que Choisir vous tient au fait de l'actualité de la consommation. Il informe, teste, analyse et compare. Il prend parti, recommande ou dénonce.

Commandez les derniers numéros parus
au prix unitaire de 5 €.

NOUVEAU QUE CHOISIR Budgets !

► Chaque trimestre

Succédant à *Que Choisir Argent*, ce hors-série est orienté « dépenses au quotidien ». Réponses, conseils et mises en garde vous attendent via un dossier central, des décryptages, des enquêtes de terrain... sans oublier votre cahier argent.

Commandez les derniers numéros parus
au prix unitaire de 5,20 €.

Pour commander les anciens numéros et vous abonner,
mais aussi connaître les sommaires détaillés, les dossiers
abordés ou encore les tests réalisés...

WWW.QUECHOISIR.ORG

ou flashez
ce QR code



NOTRE APPLI QUELPRODUIT FAIT PEAU NEUVE !



Téléchargement gratuit et service sans abonnement

Mes produits

- Ménager**
Nettoyant ménager désinfectant mul...
Sanytol
À utiliser avec précaution
- Cosmétique**
Ph balance dermo 24h - déodorant
Sanex
Aucun risque identifié à ce jour
- Cosmétique**
Déodorant stick original 48h
Dove
Risque moyen
- Alimentaire**
Apéritifs - chouchous à la noix de ...
Vico
Insatisfaisant

Faites vos courses avec

Quelproduit

La nouvelle version de **Quelproduit** vous accompagne au supermarché pour mieux choisir vos articles du quotidien. Composition, qualité nutritionnelle ou environnementale... découvrez nos évaluations.

À télécharger

DISPONIBLE SUR Google play

Disponible sur App Store



Fonds de
dotation