N° 631 • JANVIER 2024

QUE CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT • SANS PUBLICITÉ

TEST **Pâtes feuilletées**

Quelle est la meilleure ?

SE CHAUFFER

Radiateur électrique ou pompe à chaleur ?

21 APPAREILS TESTÉS

TESTS LABO QC

- **CAFETIÈRES** AVEC BROYEUR

- **PILES** RECHARGEABLES
- **IMPRIMANTES** MULTIFONCTIONS

Fast-foods

Encore trop de déchets

L 12260 - 631 - F: 5,00 € - RD

DROM-COM : 6,20 € / 740 XPF

QUE CHOISIR

Indépendant et engagé, votre magazine est, par ses tests, ses enquêtes et ses conseils pratiques, au cœur de vos préoccupations de consommateurs citoyens responsables.

QUE CHOISIR, c'est plus qu'un magazine !

C'est le mensuel de l'**Union fédérale des consommateurs-Que Choisir,** 1re association de consommateurs de France.

LA PROXIMITÉ

Notre réseau de 135 associations locales, situées partout en France et animées par des milliers de bénévoles, est à votre écoute pour régler vos litiges, vous aider et vous conseiller dans vos démarches.

LE PARTAGE

Nous relayons vos témoignages, vos alertes et vos besoins pour que votre voix soit entendue.

L'EXPERTISE

Nos experts décortiquent les marchés, analysent les nouvelles tendances de la consommation, mettent en lumière les abus et vous éclairent dans vos actes d'achat et vos décisions.

L'ENGAGEMENT

Nos juristes saisissent les autorités compétentes et la justice pour faire cesser et sanctionner les agissements illicites, et obtenir l'indemnisation des victimes.

L'ACTION

Nos lobbyistes interviennent auprès des pouvoirs publics et des professionnels pour faire évoluer la législation et la réglementation en votre faveur.

Nous sommes **indépendants** grâce à vous, **agissant** pour et avec vous !

L'UFC-Que Choisir est également présente sur :

Quechoisir.org

RAWPIXEL.COM/SHUTTERSTOCK

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

Présidente et directrice des publications : Marie-Amandine Stévenin • **Relations presse/communication :** Corentin Coppens, Lauren Nelson, Anne Vesque • **Directeur général délégué :** Jérôme Franck **RÉDACTION** • **Rédacteurs en chef :** Arnaud de Blauwe (*QC* mensuel), Franck Attia (*QC* en ligne), Pascale Barlet (*QC Argent* et *QC Pratique*), Perrine Vennetier (*QC Santé*) – **Assistante :** Catherine Salignon • **Secrétaire général de la rédaction :** Laurent Suchowiecki • **Enquêtes, reportages :** Elsa Abdoun, Morgan Bourven, Cyril Brosset, Elsa Casalegno, Élisabeth Chesnais, Camille Gruhier (cheffe de rubrique tests), Fabienne Maleysson, Yves Martin, Élisa Oudin, Anne-Sophie Stamane, Pierre Thieulin-Pardo, Fabrice Pouliquen, Audrey Vaugrente • **Secrétariat de rédaction :** Valérie Barrès-Jacobs, Marie Bourdellès, Gaëlle Desportes, Leslie George (*QC* en ligne) • **Conception graphique :** Agence MaGwen et Véronique Puvilland • **Maquette :** Ludovic Wyart **(directeur artistique),** Sandrine Barbier, Clotilde Gadesaude, Capucine Ragot (première rédactrice graphiste) • **Responsable photo :** Catherine Métayer • **Infographie/maquette web :** Carla Félix-Dejeufosse (première rédactrice graphiste), Laurent Lammens, Inès Schneider-Blanjard • **Documentation :** Frédérique Vidal **(responsable),** Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin • **Ont collaboré à ce numéro :** Fabien Maréchal, Arnaud Murati **QUE CHOISIR ÉDITION** • Laure Sassier **ESSAIS COMPARATIFS** • Éric Bonneff **(directeur),** Karima Amziane, Laurent Baubeste, Ozkan Calisir, Éric Ébran, Vincent Erpelding, Léa Girard, Aissam Haddad, Soraya Hamimi, Gaëlle Landry, Lars Ly, Neil McPherson, Mélanie Marchais, Mickaël Marques De Oliveira, François Palemon, Séliha Redjadj, Gabrielle Théry, Domitille Vey **OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION** • Grégory Caret **(directeur),** Noé Bauduin, Isabelle Bourcier, Ingrid Stiemer, Juliette Vacant **JURIDIQUE** • Brune Blanc-Durand, Gwenaëlle Le Jeune, Véronique Louis-Arcène, Candice Meric, Mélanie Saldanha **ADMINISTRATION** • Florence Thomassin **(directrice administrative et financière),** Sandrine Flagel, Audrey Saint-Dizier • **Ressources humaines :** Véronique Couesnon **(directrice),** Aude Dauchy, Michaëla Schaubroeck • **Gestion de projets :** Régis Ghozlan **(directeur)** • **Informatique :** Jean-Baptiste Goupille **(directeur technique),** Damien Bidault, Rémy Ebbo, Gilles Jean, Willy Julan, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Zohra Sourta, Alexis Ulrich • **Logistique :** Philippe Ballon **(responsable),** Assia Chetioui, Franck Delhomel, Alia Mansouri **MARKETING/DIVERSIFICATION** • Laurence Rossilhol **(directrice),** Delphine Blanc-Rouchosse, Justine Boduch, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Élodie One, Steven Phommarinh, Nicolas Schaller, Ibrahim Sissoko • **Courrier :** Brigitte Bouttier **DIRECTION DE L'INFORMATION JURIDIQUE** • Sophie Herbreteau **(directrice),** Murielle Bailly, Christina Bamba, Magali Berthe, Caroline Bonnet, Lisa Charaf Zadah, Clémentine Chervin, Emmanuel Eslin, Rachelle François, Ruth Kinouani, Julia Le Roux, Laure Littardi, Patricia Lorineau, Justine Marenda, Krystèle Mensah, Emmanuelle Pozza, Samir Victor • **Service abonnements :** *Que Choisir,* 45, avenue du Général-Leclerc, 60643 Chantilly cedex. Tél. : 01 55 56 71 09 • **Inspection des ventes et réassorts diffuseurs :** MP Conseil • **Tarifs :** 1 an, soit 11 numéros : 49 € ; 1 an + 4 hors-séries : 67 € ; 1 an + 4 hors-séries + 4 pratiques : 94 € **UFC-QUE CHOISIR** • Association à but non lucratif • Bureau du conseil – **Présidente :** Marie-Amandine Stévenin – **Vice-présidents :** Daniel Bideau, Marina Secall-Bersinger – **Trésorier :** Jean-Pierre Jokiel – **Trésorier adjoint :** Arnaud Lajugie – **Secrétaire :** Michel Namy • **Conseil d'administration :** Philippe Balbastre, Xavier Kruger, Jean-Christophe Lampe, Jean-Pierre Lhermitte, Odette Mairey, Anne Morin, Ludivine Payraud, Philippe Quique, Marie-Christine Radenne ; et pour le personnel, Arnaud de Blauwe, Patricia Lorineau • **Études et Lobby :** Olivier Andrault, Antoine Autier, Lucile Buisson, Mélissa Chevillard, Christelle Leduc, Frithjof Michaelsen, Benjamin Recher, Maria Roubtsova • **Action politique :** Cédric Musso **(directeur)** • **Relations associatives :** Myriam Bos, Christine Chaton, Catherine Guillerm, Cloé Leyrat, Grégory Loison, Nadia Mamri, Karina Novelli, Jean-Philippe Randriambelson **IMPRESSION** • RotoFrance, rue de la Maison-Rouge, 77185 Lognes. Distribué par MLP. Dépôt légal n° 144. Commission paritaire n° 0727 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart abonnement à *Que Choisir Santé,* un encart « Carte d'information juridique » sur une partie du tirage et un encart sous enveloppe collée en 4e de couverture sur une partie du tirage. Numéro imprimé avec des encres blanches sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1 580 kg CO_2/T papier. Origine papier : Norrköping, Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.

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

SOMMAIRE

N° 631 – JANVIER 2024

14
Fast-foods
La difficile chasse aux déchets

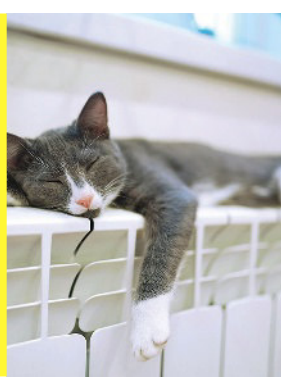
ZONE ROUGE

ALERTE

22
Transition écologique
Un objectif très ambitieux

34
Chauffage
Radiateur électrique ou pompe à chaleur ?

LABO QC



DÉCRYPTAGE

56
Ophtalmologie
Contourner les difficultés d'accès

INFO EXPRESS
Toute la consommation en bref 4

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

ZONE ROUGE
Fast-foods ▪ La difficile chasse aux déchets 14

ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER
Automobile ▪ Le coup des pannes 20

ALERTE
Transition écologique ▪ Un objectif très ambitieux 22
Rénovation énergétique
▪ Le procès d'une vaste escroquerie 26
Prêts en francs suisses ▪ BNP Paribas sanctionné 29
Construction ▪ Les naufragés de Soprimmo 30
Vols de véhicules ▪ Les indicateurs à la hausse 32

LABO QC
Chauffage
▪ Radiateur électrique ou pompe à chaleur ? 34
Imprimantes multifonctions
▪ Acheter sans se faire un sang d'encre 38
Cafetières avec broyeur ▪ L'entretien, ça compte ! 40
Cafetières à capsules 42
Piles rechargeables ▪ Pas près de vous lâcher 43
Pâtes feuilletées ▪ Faites votre galette ! 46
Testé ailleurs 49

DÉCRYPTAGE
Traitements de l'obésité
▪ Des millions d'euros pour séduire 50
Nutri-Score ▪ Bjorg l'efface discrètement… 53
MaPrimeRénov' ▪ De gros changements 54
Ophtalmologie ▪ Contourner les difficultés d'accès 56
Œufs contaminés ▪ Une pollution durable 58

FORUM
Vos courriers, vos questions et nos réponses 60

TOUT S'EXPLIQUE
PFAS ▪ Ces polluants éternels sont partout 64
Offres d'électricité verte ▪ Gare au greenwashing 65
Téléphonie mobile ▪ Vidons nos tiroirs ! 65

BON APPÉTIT ! 66
Des procureurs se mettent à table

Le numéro 630 de *Que Choisir* a été tiré à 462 000 exemplaires.

CRÉDITS DE COUVERTURE
GROUND PICTURE/SHUTTERSTOCK ; E. DA SILVA/ISTOCK; T. FREDERIC 33ID

S. JARRY/VOIX DU NORD-MAXPPP; JM BARRERE/HANS LUCAS-AFP ; AVTK/ADOBE STOCK; S. JARRY/VOIX DU NORD-MAXPPP

ÉDITO

A. LECOMTE

ARNAUD DE BLAUWE
RÉDACTEUR EN CHEF

Inévitable

Le prix de notre indépendance

La digue que nous avions érigée pour protéger les prix de nos magazines a fini par céder. *Que Choisir*, qui reste l'un des premiers mensuels en France en matière de diffusion, passe ce mois-ci à 5 €, contre 4,80 € auparavant. Par effet mécanique, nos diverses formules d'abonnement (par exemple, *Que Choisir* + *Que Choisir Argent* + *Que Choisir Pratique*, soit 19 numéros) se renchérissent de quelques euros. Oui, nous avons tenu plusieurs années ! La valeur faciale de votre magazine n'avait pas été révisée depuis 2019, nos abonnements, depuis… 2012. Douze ans sans aucune augmentation alors que, durant cette période, journaux et revues ont régulièrement majoré leurs offres tarifaires sous l'effet conjugué de la baisse de leurs ventes et de charges toujours plus lourdes. Avec le covid puis la guerre en Ukraine, ce mouvement s'est amplifié. Le papier, matière première indispensable, a bondi de 61 % entre 2021 et 2022. Or, nous imprimons chaque numéro à plus de 450 000 exemplaires. Nous avons également dû subir les 5 % supplémentaires réclamés par La Poste afin de servir les 370 000 abonnés de *Que Choisir*. À un moment, nous avons été obligés de rendre les armes : pas d'autre choix que de réviser nos tarifs à la hausse ; ce qui – nous en avons conscience – n'est pas une bonne nouvelle pour vous, lecteurs. Vous êtes d'ailleurs notre seule source de revenus. Nous n'accueillons pas de publicités dans nos magazines ou sur notre site internet, et aucun groupe financier ne nous soutient. Le prix à payer pour vous fournir une information indépendante, pertinente, fouillée et objective, et conserver notre spécificité dans le paysage de la presse française. Autant d'exigences qu'il faut financièrement pouvoir assumer. Ainsi, nos « célèbres » tests comparatifs nous coûtent tous les ans près de 3,3 millions d'euros. Merci pour votre fidélité. Une très bonne année à vous et vos proches. ◆

INFO EXPRESS

VÉLOS

Plus de morts en zone rurale

À la campagne, la moitié des déplacements quotidiens font moins de 5 km. Une distance envisageable à vélo, électrique si besoin. Sauf que les habitants des zones rurales pointent les dangers de la pratique cycliste sur des routes non aménagées à cet effet. Et ils ont raison, note la Fédération française des usagers de la bicyclette (FUB). En effet, en 2022, les deux tiers des décès de cyclistes ont eu lieu hors agglomération. Sécuriser les trajets est donc indispensable si l'on veut que les habitudes de mobilité changent. La FUB préconise d'identifier les itinéraires les plus courants – pour aller à l'école, à la gare ou faire ses courses –, puis de les flécher en utilisant le réseau existant comme les chemins ruraux et les voies secondaires. Une solution immédiate et peu coûteuse. Les passages sur départementales, rédhibitoires en raison de la vitesse des autos, doivent être équipés de vraies pistes cyclables, bien séparées du trafic. La FUB déconseille le recours aux bandes cyclables, de simples coups de peinture bien peu protecteurs, et aux « chaucidous » – aménagements avec une seule chaussée centrale dédiée aux voitures et un couloir réservé aux vélos de chaque côté –, guère lisibles et peu sécurisants. ◆

Il faut des pistes sûres

S. AUDRAS/REA

Faire du vélo à la campagne reste trop dangereux.

DÉPAKINE

Les hommes aussi concernés

Nous nous faisions l'écho, en octobre 2023 (*QC* nº 628), d'une étude montrant un lien entre le traitement par valproate de sodium (Dépakine, Dépakote, etc.) chez les pères et des troubles neurodéveloppementaux chez leurs enfants. En attendant confirmation ou non, l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM) a renforcé ses recommandations. Les hommes sous valproate qui veulent un bébé doivent chercher une alternative médicamenteuse avec leur médecin. Ils sont aussi priés de s'abstenir de concevoir jusqu'à trois mois après l'arrêt de la molécule. Bien sûr, il faut reporter tout don de sperme. Ces mesures complètent celles ciblant les mères, pour qui le risque de malformations et de troubles du développement chez les enfants après exposition in utero est établi. Le démarrage d'un traitement pour épilepsie ou bipolarité chez une fille ou une femme fait également l'objet d'une discussion visant à éviter la prise de valproate. ◆

CRÉDIT IMMOBILIER

Des éclaircies en vue

ALTOPRESS/ANDIA

Enfin ! Les nouveaux emprunteurs et ceux dont le crédit immobilier a été refusé ces derniers mois ont aujourd'hui plus de chances de décrocher une offre. Divers phénomènes se conjuguent pour les aider à passer plus aisément sous la barre du taux d'endettement maximal de 35 %. D'abord, les taux d'intérêt se stabilisent, voire refluent : ils tournent autour de 4 % sur 15 ans, 4,2 % sur 20 ans et 4,5 % sur 25 ans. Ensuite, de grands établissements financiers semblent vouloir revenir sur ce marché après en être sortis à cause, justement, de la hausse des taux intervenue ces deux dernières années. Enfin, l'État a pris des mesures pour soutenir les ménages ayant un projet.

Quelques assouplissements

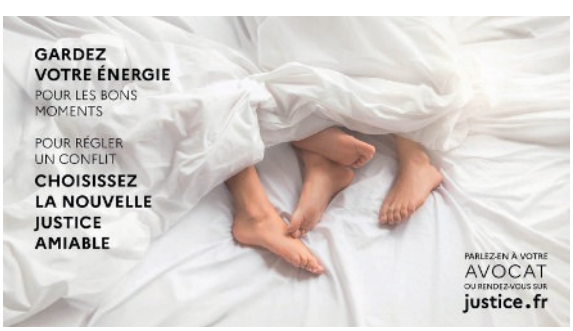
Première décision, les banques seront autorisées à prêter au-delà de la durée maximale d'emprunt de 25 ans. En cas de travaux représentant au moins 10 % du montant total de la transaction, elles auront le droit de proposer des prêts jusqu'à 27 ans. La mesure allégera un peu les mensualités. Revers de la médaille, le coût du crédit sera augmenté, les intérêts continuant à courir sur 24 mois supplémentaires. Le deuxième ajustement touche les propriétaires qui revendent dans le but d'acheter. Il leur sera possible de calculer le taux d'endettement maximal (35 %) en excluant les intérêts du prêt relais, à condition toutefois que ce dernier ne dépasse pas 80 % de la valeur du bien cédé. Le troisième assouplissement porte sur les dossiers qui ne respectent pas les règles d'octroi, mais dont les futurs acquéreurs n'en demeurent pas moins solvables. Les banques peuvent déroger à ces critères dans 20 % des cas. Cette limite auparavant appréciable mois par mois sera désormais étudiée sur trois mois, ce qui leur laissera plus de souplesse. À noter : au vu de ces nouvelles dispositions, Bercy et les établissements financiers se sont mis d'accord pour ouvrir une session de réexamen (en février, probablement) des dossiers rejetés de justesse. Les particuliers concernés devront faire une demande. ◆

Les taux d'intérêt se stabilisent autour de 4 %

JUSTICE

Encourager la voie amiable

Tout au long du mois de décembre, le ministère de la Justice et le Conseil national des barreaux (CNB), qui représente les avocats, ont décliné *« une campagne nationale pour développer la justice amiable »*. Opération qui passait notamment par la diffusion de publicités dans la presse et sur les réseaux sociaux. L'initiative confirme la volonté des pouvoirs publics de renforcer le règlement des litiges hors de toute voie contentieuse, afin d'accélérer leur résolution et de désengorger les tribunaux. Cela pourrait aussi ramener des justiciables vers les cabinets d'avocats, qui se verraient confier cette mission en dehors de toute procédure judiciaire. Rappelons que pour les litiges civils inférieurs à 5 000 €, la phase amiable (tentative de conciliation, de médiation…) est obligatoire avant toute saisine d'un juge (lire aussi p. 12). ◆



APNÉE DU SOMMEIL

Encore des appareils problématiques

Une fois de plus, les respirateurs sont sur la sellette ! Philips, ResMed et Dräger, tous trois fabricants d'appareils à pression positive continue (PPC) couramment utilisés dans l'apnée du sommeil, ont signalé des interférences possibles entre les aimants des masques et les dispositifs implantables métalliques dont peuvent être porteurs les utilisateurs ou leurs proches (sur ce sujet, lire *QC* n° 626). Si vous êtes concerné, votre prestataire devrait vous contacter afin de vous indiquer la marche à suivre pour le remplacement de la machine. Dans le doute, n'hésitez pas à le joindre.

MOTEURS DÉFECTUEUX

Devant le tribunal, le déni de Renault

Réalisant un numéro d'équilibriste, l'avocat de la marque au losange a assuré que les problèmes des moteurs 1.2 TCe défectueux avaient été corrigés dès 2015. Et pourtant…

Poussant un chariot rempli de cartons aux milliers de pages, l'avocat du groupe Renault, Thomas Rouhette, n'a pas manqué d'ajouter un brin de théâtralité à son audition, le 29 novembre dernier, par la cour d'appel de Versailles (78). Le constructeur avait interjeté appel d'une décision lui enjoignant, en mars 2023, de livrer tous les documents liés aux problèmes de surconsommation d'huile et de casses sur le bloc-moteur 1.2 TCe, code « H5F ». Révélé par *Que Choisir* au printemps 2019, le manque de fiabilité de cet équipement a touché tellement d'automobilistes que plus de 2 500 plaignants ont, à ce jour, rejoint l'action en justice entreprise par Me Christophe Lèguevaques. Environ 400 000 véhicules Renault, Dacia, Nissan et Mercedes sont potentiellement concernés en Europe.

Un calibrage à parfaire

« C'est typiquement l'exemple du mauvais procès », a annoncé l'avocat en préambule, précisant qu'une telle affaire *« choque les salariés de Renault »*. Puis d'entrer dans le vif du sujet, en affirmant que le constructeur *« a eu un problème de qualité et l'a traité techniquement et financièrement »*. Me Rouhette a argué que le souci avait été identifié et résolu dès juin 2015, année où Renault a mis en place une équipe chargée de régler les dysfonctionnements de ce bloc-moteur produit entre 2012 et 2018. La solution qui a émergé ? Recalibrer les paramètres d'injection. *« Ce calibrage à parfaire, on l'a parfait. Le reste, c'est pour faire le buzz »,* estime l'avocat, qui a martelé que, depuis, il n'y a *« plus de problème »*.
Or, une note interne au groupe Renault référencée « Actis 35426 », datant de mars 2017 (et mise à jour l'année suivante), tend à prouver que cette intervention n'a pas eu l'effet escompté. Sur les Clio, Dokker, Captur, Kangoo, Kadjar, etc. fabriqués, pour la plupart, jusqu'en 2018, ce que propose le service après-vente est, encore et toujours, la recalibration de l'injection. Mais ne devait-elle pas être réalisée en série dès 2015 ? En janvier 2022, le tribunal de Nanterre (92) avait à ce propos rendu un jugement tout à fait intéressant. Dans cette affaire, l'acquéreur d'une Renault neuve s'était aperçu d'une surconsommation d'huile dès les premiers mois d'utilisation de son véhicule.

Les solutions techniques trouvées n'ont pas suffi

« Le 21 décembre 2018, M. X. s'est rendu auprès de son concessionnaire afin de procéder à la mise à jour des calculateurs de sa voiture. Mais cela n'a pas résolu le problème. La SA Renault Retail Group l'a signalé à la SAS Renault, dont l'expert a indiqué, par courriel du 10 janvier 2019, qu'il ne procéderait à aucune investigation », explique le jugement.

Des centaines de témoignages

L'avocat de Renault a, ensuite, tenté de démontrer que son client avait eu, envers les conducteurs lésés, toute l'élégance que requiert pareille situation. Il a ainsi précisé que sur les *« 4 567 plaintes »* enregistrées à fin juin 2023, *« 89 % »* avaient été traitées, avec une prise en charge financière à hauteur de *« 80 % »*. Et d'ajouter que les victimes de casse auraient même eu de la *« chance »,* puisqu'elles ont ainsi pu profiter d'un moteur tout neuf sur un engin affichant des kilomètres au compteur… Hélas, les centaines de témoignages recueillis à la fois par le collectif « Victimes du Motorgate » et par l'UFC-Que Choisir concordent peu avec ce tableau. Ils rapportent en effet la mauvaise foi de la part des garagistes, la recherche systématique de la « petite bête » dans les factures d'entretien pour rejeter la faute sur le client, ainsi que des prises en charge très aléatoires et partielles. À l'arrivée, selon l'association, le taux de remboursement moyen des victimes ne serait que de 54 %. L'arrêt de la cour d'appel sera rendu le 18 janvier prochain. ◆

Trier ses déchets dans le TGV, c'est plus écolo… et ça facilite le nettoyage à l'arrivée.

RECYCLAGE

Le tri prend le TGV

Lorsque vous voyagez en TGV et que vous vous restaurez à bord, vous êtes, depuis quelques mois déjà, vivement incité à trier vos déchets. Les rames sont désormais pourvues de poubelles jaunes, où jeter emballages et papiers – attention, les couverts en bois ne doivent pas y être déposés –, et grises, pour le tout-venant (sur ce sujet, lire notre enquête p. 14). Moins évident, sachez que la personne qui s'occupe de la voiture-bar et qui vous sert – le barista, pour reprendre le vocabulaire pompeux de la SNCF – récupère aussi pots et bouteilles en verre. Notons, en outre, que sur de nombreuses liaisons, un employé prestataire de l'entreprise ferroviaire passe régulièrement dans les voitures ramasser les ordures dans deux sacs-poubelles distincts, un pour le tout-venant, l'autre pour le recyclable. Une manière, aussi, d'accélérer les rotations des trains, en optimisant le ménage une fois à destination… ◆

TESSON/ANDIA ; PLUQUET/ALPACA-ANDIA

Vu!

Cette rubrique est la vôtre. **Si vous tombez sur des situations choquantes, des messages mensongers ou amusants,** adressez-nous vos photos (en précisant le lieu et la date) et un commentaire en scannant le QR code ci-contre ou en envoyant un e-mail à redaction@quechoisir.org.

Une garantie qui part en fumée

Tous les logements doivent, depuis 2015, disposer d'un détecteur autonome avertisseur de fumée (Daaf). Il est recommandé de le remplacer tous les 10 ans, car ses composants électroniques peuvent s'altérer avec le temps et perdre en efficacité et en fiabilité. Des fabricants ont donc eu l'idée de vendre des détecteurs équipés d'une batterie lithium censée durer une décennie. Quand elle est déchargée, il est temps, en théorie, de changer tout le détecteur. Mais, dans les faits, cela arrive souvent plus vite, comme avec ce modèle (photo), tombé en panne au bout de quatre ans seulement. Sa pile ne se remplace pas, il est donc bon pour la déchetterie. Aux acheteurs mécontents de cette durée de vie trop loin des promesses, le service client de Leroy Merlin n'hésite pas à répondre que *« c'est l'appareil qui est garanti 10 ans, et non la pile »*. Mauvaise foi détectée !

E-COMMERCE

Amazon favorise l'inflation

Gendarme du commerce aux États-Unis, la Federal Trade Commission a intenté, récemment, un procès à Amazon. Le géant américain de la vente en ligne est accusé d'utiliser *« un ensemble de stratégies anticoncurrentielles et déloyales interdépendantes pour maintenir illégalement son pouvoir de monopole. [Ce qui lui permet] d'empêcher ses rivaux, et les vendeurs, de baisser leurs prix, et dégrade la qualité pour les acheteurs. »*

Dans le détail, l'instance reproche à la plateforme de promouvoir, dans les résultats de recherches, ses propres produits *« plutôt que ceux dont l'entreprise sait qu'ils sont de meilleure qualité »*, ou encore des articles de vendeurs tiers l'ayant grassement payé pour qu'ils soient mis en avant. Ces stratégies seraient source d'augmentations dans tout l'e-commerce. Primo, parce que les entreprises, obligées de régler des sommes considérables, répercuteraient ces dépenses sur leurs tarifs. Secundo, car Amazon surveille l'activité de ses vendeurs sur d'autres sites, et que si elle découvre que l'un d'eux pratique des prix inférieurs ailleurs, elle enterre ses produits si loin dans les résultats de recherche qu'ils deviennent, de fait, invisibles. ◆

ÉCOLOGIE

Affichage et inaction

Cela n'aura échappé à personne : de nombreuses sociétés multiplient les allégations liées à l'environnement. Leurs arguments marketing sont parfois si convaincants que les clients peuvent s'y laisser prendre. Cependant, quand on connaît la réalité des choses, c'est une autre affaire. Interrogés sur leur propre entreprise, seuls 38 % des salariés estiment qu'elle a intégré les enjeux écologiques. Pour 25 %, ce n'est *« plutôt pas »* le cas, et pour 36 % *« pas du tout »* ! Dès lors, près de 6 sur 10 ressentent un décalage entre leurs convictions et l'inaction de leurs employeurs, comme en témoigne une étude de l'Observatoire société et consommation (ObSoCo) auprès de 500 salariés.

A. LECOMTE ; P. KNEFFELL/DPA-PHOTONONSTOP

JEUX OLYMPIQUES 2024

Explosion des tarifs du Navigo

Le prix du ticket de métro ou de bus à l'unité doublera en Île-de-France du 20 juillet au 8 septembre 2024, lors des Jeux olympiques. Certaines catégories de détenteurs de passe Navigo ne seront pas touchées.

La promesse d'un « *accès gratuit à l'ensemble du réseau de transport en commun pour les populations accréditées et les détenteurs de billets* », inscrite dans le dossier de candidature de Paris pour les Jeux olympiques 2024 – qu'Île-de-France Mobilités, l'autorité des transports franciliens, a toujours jugée irréaliste –, a fait long feu. Afin de financer le surcoût lié à l'augmentation de l'offre de transports pendant la période, estimé à 200 millions d'euros, le prix des tickets va, au contraire, flamber.

Le ticket de métro à l'unité va ainsi quasiment doubler. Il passera à 4 € du 20 juillet au 8 septembre 2024 [1]. Le carnet de 10 tickets sera vendu à 32 € (contre 17,30 € à partir du 1er janvier 2024). Un passe spécial « Paris 2024 » sera également proposé pour se déplacer dans toute l'Île-de-France, aéroports compris. Il coûtera 16 € à la journée, 30 € pour deux jours, 42 € pour trois jours et 70 € pour la semaine. Durant cette période, les voyageurs ne pourront plus acheter de forfait Navigo quotidien (actuellement à 8,45 € pour deux zones ou 20,10 € pour toutes les zones) ou hebdomadaire (30 € pour toutes les zones). Il restera possible d'obtenir un forfait mensuel (à 86,40 € au 1er janvier) et de le charger sur un passe Navigo Découverte. Un visiteur séjournant deux semaines à Paris aura donc tout intérêt à choisir cette option, plutôt que de payer 140 € le passe « Paris 2024 ».

Les abonnés seront épargnés

La hausse ne concernera pas les abonnés, soit 5 millions de personnes. C'est le cas des titulaires d'un passe Navigo (en formule mensuelle ou annuelle), des scolaires et des étudiants possesseurs d'un forfait Imagine R, ainsi que des bénéficiaires du Navigo Senior, du forfait Améthyste et de la tarification sociale.

Les tarifs spéciaux pour les JO affecteront donc surtout les usagers occasionnels du métro. Pour ne pas payer trop cher, ceux-ci devront acheter leurs tickets à l'avance et les charger sur une carte Navigo Easy. Ils pourront aussi se tourner vers le passe Navigo Liberté +, qui permet de régler ses trajets à l'unité. La majoration ne touchera pas ses détenteurs, qui seront débités de 1,73 € par parcours sur la période.

Paris a un métro de retard

Île-de-France Mobilités justifie le prix exorbitant du ticket de métro à l'unité par la volonté de dissuader les visiteurs de choisir ce titre, dans le but d'éviter de longues files d'attente aux guichets. S'il s'agit de fluidifier l'accès aux transports, il est dommage qu'elle n'ait pas plutôt profité des Jeux olympiques pour enfin mettre en place le paiement des trajets en sans-contact, en approchant sa carte bancaire d'une borne de validation prévue à cet effet. Ce qui s'apparente à de la science-fiction pour les Franciliens est possible depuis plusieurs années dans de nombreuses villes, de Tbilissi (Géorgie) à Marseille en passant par Rome, Londres, Dijon ou Lyon... ◆

(1) Les JO auront lieu du 26/7 au 11/8, et les Jeux paralympiques, du 28/8 au 8/9/2024.

INSECTICIDE

Produit interdit

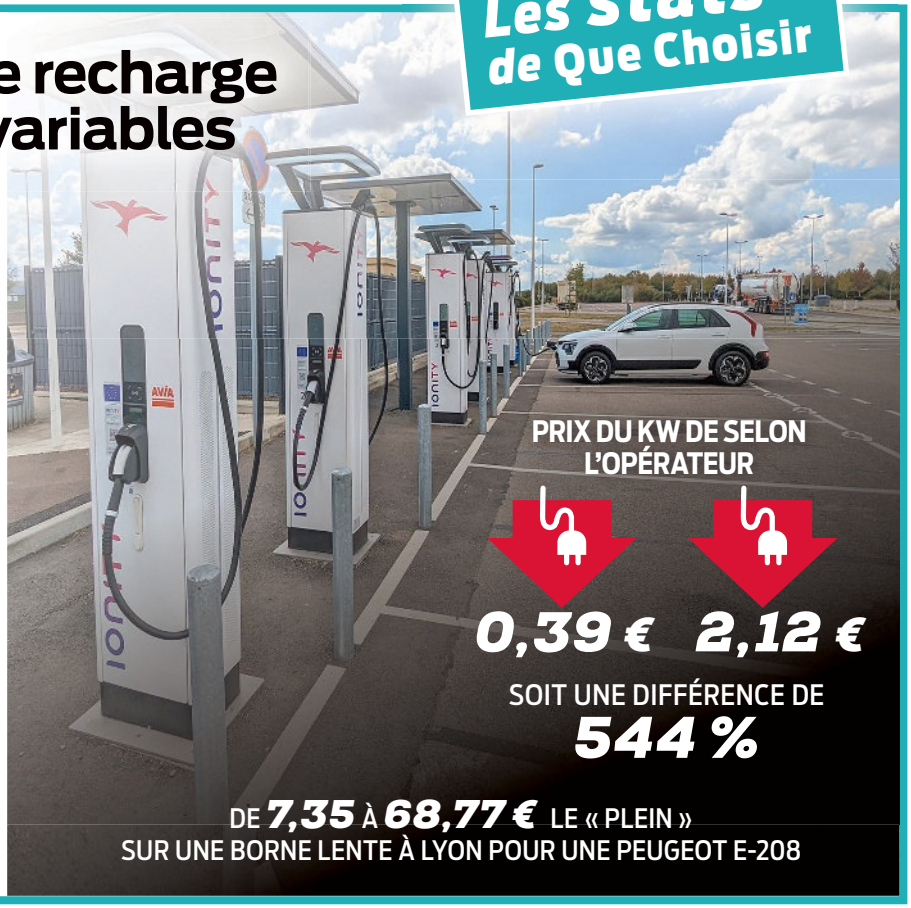
Bien que proscrit depuis 2013 pour les usages domestiques, l'insecticide Sniper 1000 EC DDVP reste employé dans la lutte contre les punaises de lit. De janvier 2018 à juin 2023, l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) et les centres antipoisons ont recensé 163 intoxications, parfois graves, provoquées par son utilisation. En cause, son principe actif, le dichlorvos, un acaricide interdit en agriculture dès 2007 tant il est toxique pour la santé et l'environnement. Mortel par inhalation, il est nocif par contact avec la peau ou par ingestion,

et peut occasionner une allergie cutanée, de l'asthme, ainsi que des troubles oculaires et neurologiques graves. Depuis début 2023, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a contrôlé plus de 500 commerces, mais aussi des plateformes de vente et les réseaux sociaux, à la recherche de cet insecticide prohibé. Plus de 400 flacons de Sniper ont été saisis. Des annonces sur des sites web ou émanant de particuliers sur les réseaux sociaux ont été supprimées. Si la plupart des cas d'intoxication ont eu lieu en Île-de-France – particulièrement en Seine-Saint-Denis, où le produit était vendu sous l'appellation « Sniper » ou « Shooter » sur des marchés et dans des bazars –, toutes les régions ont connu une ou plusieurs intoxications.

Les stats de Que Choisir

Des bornes de recharge aux prix très variables

Une étude de l'UFC-Que Choisir publiée fin 2023 fait le point sur le déploiement des bornes de recharge publiques pour voitures électriques et sur les tarifs pratiqués (lire aussi p. 11). Constatant que l'objectif de 100 000 postes de recharge installés en 2020 n'a été atteint qu'en mai 2023, elle note que les retards d'ores et déjà accumulés ne devraient pas permettre de parvenir au cap suivant, soit 400 000 bornes en 2030. Concernant la tarification proposée par les opérateurs présents sur ce marché, c'est le grand flou ! *« Une fixation des prix de recharge qui répond à des critères opaques, voire abracadabrantesques »*, observe l'UFC-Que Choisir. Les tarifs font le yoyo (lire ci-contre). Et le « plein d'électricité » peut être 10 fois plus cher que s'il était effectué à domicile.



DÉSINFECTANTS

Trop de non-conformités

Autour de 3 500 produits biocides (dont des insecticides, des anti-rongeurs, des traitements de protection du bois, des désinfectants et des répulsifs) ont été contrôlés dans les États membres de l'Union européenne. Une fois ces opérations effectuées, les données ont été transmises à l'Agence européenne des produits chimiques (Echa), qui les a exploitées. À l'arrivée, 37 % des références se sont révélées non conformes, dont 18 % qui ne disposaient pas d'autorisation de commercialisation ou qui contenaient des substances actives biocides prohibées sur le marché européen. Les enquêteurs ont ainsi recensé 60 molécules biocides interdites à la vente dans les pays membres. Les pires produits sont les désinfectants, les insecticides et les répulsifs. Ajoutons que 14 % des désinfectants évalués destinés au grand public présentaient des non-conformités souvent graves et susceptibles de nuire à la santé des utilisateurs. *Que Choisir* recommande par conséquent de ne surtout pas acheter ce type d'articles sur Internet et de toujours vérifier soigneusement les mentions portées à l'arrière de l'emballage avant de passer en caisse. ◆

GROSSESSE

Une sage-femme référente

Depuis le 11 novembre dernier, les femmes enceintes peuvent déclarer une sage-femme « référente », qui sera en charge de leur suivi jusqu'à la naissance et pendant 14 semaines après. Une bonne façon de combiner la surveillance médicale avec les cours de préparation à l'accouchement et la rééducation périnéale, sans avoir à courir après deux, voire trois professionnels de santé !

L. GRANDGUILLOT-KERMALO/REA ; HJBC/ADOBE STOCK ; CAVAN IMAGES/PHOTO12 S. RABANY/PNS

LE BILLET

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

POLLUTION ET SANTÉ

Pas de cadeaux !

Cette fin d'année n'aura pas été marquée par la bienveillance du gouvernement envers la planète et notre santé… En 2017, la France avait eu le courage de s'opposer à l'exécutif européen, qui avait permis, pour encore cinq ans, l'usage du glyphosate – herbicide considéré comme cancérogène. En 2023, elle a manqué de cran. Alors que Bruxelles proposait de le réautoriser pendant 10 ans, notre pays s'est abstenu à deux reprises lors du vote. Résultat, le projet est passé. Si certains de nos ministres ont tenté de nous faire croire que cette abstention valait autant qu'une opposition, l'UFC-Que Choisir n'est pas dupe. C'est un net recul par rapport à 2017, et une trahison de la promesse présidentielle d'interdire ce produit en 2020. Nous envisageons donc d'exercer un recours contre cette décision, et mettrons la pression pour que la prochaine Commission, désignée à la suite des élections européennes, fasse marche arrière.
En outre, alors que l'UFC-Que Choisir n'a de cesse de dénoncer l'impact de l'agriculture intensive sur l'eau, l'exécutif, aux antipodes du principe pollueur-payeur, a abandonné deux mesures importantes. Il a rejeté le relèvement de la redevance pour pollutions diffuses perçue sur l'utilisation de pesticides. Et renoncé à augmenter les taxes sur les prélèvements d'eau, pourtant surtout payées par des acteurs de l'agriculture intensive. Or, grâce aux 45 millions d'euros supplémentaires qui seraient entrés dans les caisses, les agences de l'eau auraient pu financer des actions pour préserver cette ressource… L'UFC-Que Choisir reste déterminée à soutenir la mise en place d'une société de consommation responsable, respectueuse des enjeux sanitaires et environnementaux. À vous, une très belle année 2024. ◆

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

Les actions ***nationales***

RÉSEAUX SOCIAUX

Instagram et Facebook dans le viseur

SOPA IMAGES/ZUMA-REA

Les récentes conditions générales de Facebook et d'Instagram, qui obéissent à la logique du *« pay or consent »*, ont légitimement suscité l'émoi des utilisateurs, comme en témoignent les milliers de posts de protestation. Car, dorénavant, Meta, le propriétaire de ces deux réseaux sociaux, leur propose de façon pernicieuse de souscrire un abonnement payant s'ils n'autorisent pas le traitement de leurs données personnelles. Dans le prolongement de sa campagne « Je ne suis pas une data », l'UFC-Que Choisir dénonce des méthodes commerciales trompeuses et agressives de la part de l'entreprise américaine. L'association a participé à la plainte du Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc) déposée auprès de Bruxelles, en saisissant la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). De fait, au regard du Règlement général sur la protection des données (RGPD), ces nouvelles conditions générales posent question. Et les techniques utilisées sont particulièrement contestables : Meta présente comme *« gratuite »* une option qui ne l'est pas, puisque les internautes sont contraints de fournir des informations en échange, ce qui a été considéré comme une forme de contrepartie par une décision de justice antérieure. De plus, le géant californien trompe les clients en leur affirmant qu'avec l'offre payante, au montant loin d'être anodin, leurs données personnelles ne seront pas utilisées. En réalité, elles continuent à être collectées et employées à des fins autres que la publicité… Enfin, rendre impossible tout accès aux comptes Facebook et Instagram tant que l'une des deux solutions n'a pas été choisie crée un sentiment d'urgence qui s'apparente à une pratique commerciale agressive. Aux autorités de sévir. ◆

Une plainte a été déposée auprès de Bruxelles

BORNES DE RECHARGE

Tarifs et déploiement, trop de courts-circuits

Alors que les alternatives à l'automobile doivent être développées, l'UFC-Que Choisir, attachée aux mobilités durables, lance une nouvelle alerte sur les véhicules électriques. Particulièrement visés par son étude : le déploiement et la tarification des points de recharge publics, qui laissent à désirer. Si l'objectif des 100 000 bornes devait être atteint en 2020, il ne l'a été qu'en mai 2023. Et, malgré l'accélération actuelle, il est à craindre que 60 000 à 150 000 manquent encore à l'horizon 2030, ce qui conduirait à de sévères engorgements. Surtout, en raison de l'absence de stratégie globale de leur implantation sur le territoire, des « zones blanches » de la recharge publique risquent de persister. Enfin, l'opacité sur les coûts et le yoyo tarifaire constituent deux autres sujets de préoccupation. En effet, sur une même borne, les écarts de prix peuvent être colossaux, selon l'opérateur choisi (lire p. 9) ! Face à de tels errements, l'UFC-Que Choisir exhorte le gouvernement à instaurer un cadre pour l'installation des bornes publiques dans tout le pays, ainsi qu'un affichage harmonisé et accessible des tarifs de recharge électrique. ◆

Sur une même borne, les prix font le grand écart, selon l'opérateur choisi.

PRÊTS TOXIQUES

Nouvelle condamnation pour BNP Paribas

Dans l'affaire des prêts toxiques Helvet Immo contractés en francs suisses, l'UFC-Que Choisir avait été lanceuse d'alerte et, dans le cadre du procès pénal, elle s'était constituée partie civile. Après une première lourde condamnation de BNP Paribas Personal Finance, en 2020, l'association a vu la sanction entérinée par la cour d'appel de Paris, fin novembre 2023 (lire p. 29). Un arrêt qui est néanmoins susceptible d'un pourvoi. Face à la gravité et à l'ampleur des faits – alors que des notes internes avaient tiré le signal d'alarme, l'établissement avait continué à vendre ces crédits en taisant les risques –, la juridiction a confirmé l'amende maximale de 187 500 €. Elle a également alloué 200 millions d'euros aux 2 300 victimes. Les juges ont, en outre, reconnu la recevabilité des démarches de l'UFC-Que Choisir dans ce dossier. Ils ont souligné que *« c'est notamment [elle] qui a concouru, avec les plaintes déposées, à la constitution de la commission Lefebvre »*. Et à la modification, en 2013, du texte en vertu duquel les emprunts libellés dans une autre devise que l'euro sont en principe interdits. La cour précise qu'il est *« clairement établi que l'action des associations de consommateurs s'est révélée indispensable »* pour défendre l'intérêt collectif de ces derniers. À ce titre, l'UFC-Que Choisir percevra 100 000 € de dommage-intérêts (1 million avait été accordé en première instance). ◆

Sanction confirmée en appel

MARGES ALIMENTAIRES

Non aux profiteurs de crise !

Face au fort renchérissement des denrées alimentaires – plus de 20 % en deux ans –, qui impacte tous les ménages et particulièrement les plus précaires (près d'une personne sur trois déclare sauter un repas par manque d'argent), l'UFC-Que Choisir, alliée à trois autres associations de consommateurs [1], dénonce l'explosion des marges de l'industrie agroalimentaire (+ 48 % au second trimestre 2023, selon l'Insee) et de la grande distribution. Cette dernière n'hésite d'ailleurs pas à augmenter les prix des produits de première nécessité comme les légumes et les pâtes. L'opacité savamment entretenue par les professionnels sur la mise au point des tarifs ne pouvant plus durer, une pétition a été lancée sur le site Quechoisir.org. Le but : exiger que les pouvoirs publics imposent aux géants des deux secteurs la transparence totale sur les marges qu'ils réalisent, référence par référence. Des mesures claires et efficaces sont aussi réclamées afin d'empêcher qu'ils ne se « gavent » sur les articles essentiels, sains et durables. Dans un contexte inflationniste général, que la consommation responsable soit accessible à tous ! ◆

(1) CLCV, Familles rurales et Foodwatch.

G. ROLLE/REA ; T. VANDENBERGUE/REA

— Par **ARNAUD DE BLAUWE**

PARTENARIAT

Opération de sensibilisation

En 2020, l'association locale (AL) de la Mayenne a signé un partenariat avec le groupement de gendarmerie du département[1]. L'objectif ? Mener des actions de prévention auprès de la population. Démarchage abusif, arnaques… nombre de sujets seront abordés. Dans ce cadre, début octobre, une réunion s'est tenue à Gorron, à laquelle ont participé des animateurs France services de la communauté de communes du Bocage mayennais. Au total, plus de 75 personnes y ont assisté. Les gendarmes ont présenté les différentes techniques de cambriolage et de vol dans la rue, puis les précautions à prendre pour s'en protéger. Ils ont, par exemple, indiqué des cachettes originales où mettre à l'abri ses bijoux et son argent liquide. L'AL, elle, a attiré l'attention du public sur l'importance de la signature que l'on appose sur un contrat. Elle a ainsi rappelé que les commandes passées à l'issue d'un démarchage à domicile sont soumises au droit de rétraction de 14 jours. À l'inverse, lorsqu'elles ont été conclues en magasin, dans une foire ou un salon, la vente est considérée comme ferme. Par ailleurs, les forces de l'ordre et l'AL ont mis en garde leur auditoire contre les appels téléphoniques, les e-mails et les SMS provenant d'individus qui se présentent comme mandatés par une banque ou une administration, et réclament codes bancaires et autres informations personnelles. Il s'agit, en fait, d'escrocs qui, une fois ces données obtenues, iront se servir sur les comptes de leurs victimes. Or, comme ne cessent de le répéter les autorités et les associations de consommateurs, jamais une banque, un assureur ou un service public ne demandent de tels renseignements par ces canaux. ◆

Ne donnez jamais vos codes bancaires par téléphone

La gendarmerie et l'AL de la Mayenne mènent ensemble des actions de prévention contre toutes sortes d'arnaques.

(1) À ce sujet, l'UFC-Que Choisir de Haute-Loire (43) a récemment renouvelé pour trois ans le partenariat noué en 2019 avec la gendarmerie.

UFC-QUE CHOISIR DE LA MAYENNE (53)

INFORMATION JURIDIQUE

Le préalable du règlement amiable

Voici des conseils – donnés dans le dernier numéro de *Savoie Conso*, le bulletin trimestriel de l'association locale (AL) du département – qui s'avéreront utiles à tous. En 2019, il a été décidé que les petits litiges (moins de 5 000 €) ne seraient pas examinés par un juge si, au préalable, une démarche de règlement amiable entre les parties n'avait pas été lancée[1]. Une disposition que le Conseil national des barreaux (CNB), organe représentatif des avocats, avait fait annuler en invoquant *« des motifs totalement obscurs pour le profane »*, a précisé l'AL de Savoie. Afin de rétablir la mesure destinée à désengorger les tribunaux, les pouvoirs publics ont réagi avec la publication d'un décret le 11 mai dernier. Le texte a été repris par l'article 750-1 du Code de procédure civile. Celui-ci dispose qu'*« en application de l'article 4 de la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016, à peine d'irrecevabilité que le juge peut prononcer d'office, la demande en justice est précédée, au choix des parties, d'une tentative de conciliation menée par un conciliateur de justice, d'une tentative de médiation ou d'une tentative de procédure participative, lorsqu'elle tend au paiement d'une somme n'excédant pas 5 000 € »*. Seule possibilité de déroger à cette obligation : avancer un motif légitime justifié par l'urgence, les circonstances du conflit ou l'indisponibilité du conciliateur de justice. L'AL rappelle, en outre, que le consommateur n'a rien à débourser, ces procédures de résolution amiable étant gratuites. Si frais il y a, c'est le professionnel avec lequel il a un différend qui doit les assumer. ◆

Cette procédure est toujours gratuite pour le consommateur

(1) Sur ce thème, reportez-vous au n° 137 de QC Pratique *– « Bien armé face aux litiges » (pour le commander, lire p. 67).*

UFC-QUE CHOISIR DE SAVOIE (73)

INITIATIVE

L'UFC-Que Choisir entre à la fac

Retourner sur les bancs de l'école… c'est ce qu'a fait l'association locale (AL) de Dordogne, qui s'est invitée, il y a plusieurs semaines, à la faculté de droit de Périgueux pendant plus d'une demi-journée. L'action menée concernait l'un des chevaux de bataille de l'UFC-Que Choisir en 2023 : la protection des données personnelles, qui s'est notamment traduite par la campagne nationale « Je ne suis pas une data ». Tout au long de l'après-midi, un bénévole de l'AL a arpenté le campus. *« Comment protégez-vous vos données personnelles ? »*, telle était la question que ce « porteur de parole » a posée aux étudiants qu'il a croisés. Un *escape game* avait aussi été organisé. En début de soirée, une conférence intitulée « Vos données personnelles, je ne suis pas une data, je reprends la main » a réuni 160 participants. Cet événement s'est déroulé en visioconférence avec les universités de Bordeaux (33) et d'Agen (47). L'AL a profité de sa venue pour lancer une initiative qui pourrait être reproduite ailleurs : la création d'une équipe jeune à l'UFC-Que Choisir de Dordogne. In fine, quatre étudiantes ont accepté d'assister à une première réunion afin de fixer les modalités de ce groupe. Ce dernier permettra à l'AL d'avoir des relais auprès de ce type de publics. Depuis, le projet s'est concrétisé : une convention a été signée et des pistes de travail ont été fixées, comme la mise en place de rendez-vous conso dans les lycées. ◆

Assurer la relève

UFC-QUE CHOISIR DE DORDOGNE (24)

LITIGES RÉSOLUS

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

ÉLECTRICITÉ

Quand Linky défaille

En 2017, Enedis équipe Mme X. d'un compteur Linky. Dès lors, ses factures d'électricité augmentent. Elle demande au gestionnaire du réseau de vérifier l'installation. Le technicien qui intervient constate, surpris, que Linky continue à afficher des consommations alors que le disjoncteur est coupé. Le boîtier vert est remplacé, et Enedis calcule le trop-perçu qu'il doit restituer à l'usagère. Mais aucun remboursement ne suit, malgré les relances… En novembre 2022, Mme X. demande l'aide de l'association locale (AL) de Charente-Maritime. Quelques mois plus tard, elle reçoit un règlement de 4 320 €, auxquels s'ajoutent 300 € de dédommagement. Cela valait le coup de ne pas lâcher l'affaire ! ◆

UFC-QUE CHOISIR DE CHARENTE-MARITIME (17)

FISSURES

Pour l'indemnisation, insistez !

La maison avait été bâtie il y a déjà plusieurs années lorsque des fissures sont apparues sur la façade. La propriétaire, Mme G., déclare le sinistre à son assureur multirisque habitation. Il transfère le dossier à la Maaf Pro qui couvre le maçon ayant construit le logement, au titre de la garantie décennale. Une première expertise écarte cependant tout dédommagement. Motif ? Ce n'est pas le maçon qui est responsable des désordres, mais l'enduiseur. Nouvelle inspection. Mme G. y assiste, accompagnée d'un professionnel du bâtiment. Il est formel : les infiltrations d'eau sont bien liées aux travaux de maçonnerie. La Maaf Pro refusant toujours la prise en charge des dégâts, Mme G. se tourne vers l'association locale (AL) de Nantes. Le courrier que cette dernière rédige suffit à faire plier la compagnie. Qui indemnise la consommatrice à hauteur du coût de la réparation établi par un devis d'entreprise. Aujourd'hui, tout est rentré dans l'ordre. ◆

UFC-QUE CHOISIR DE NANTES (44)

REJOIGNEZ NOS BÉNÉVOLES !

L'UFC-Que Choisir, première association française de défense des consommateurs, compte près de 120 000 adhérents et 135 associations locales. Ses bénévoles sont essentiels. Actif ou retraité, spécialiste du droit ou non, nos portes vous sont grandes ouvertes !

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

FAST-FOODS
La difficile chasse aux déchets

Les fast-foods génèrent beaucoup de déchets d'emballage. En 2021, de nouvelles obligations sont entrées en vigueur pour les inciter à faire évoluer leurs pratiques. Mais les visites de *Que Choisir* sur le terrain montrent que toutes ne sont pas appliquées.

— Par **CYRIL BROSSET** avec **JULIETTE VACANT**

Chaque année, 20 milliards de contenants et de couverts jetables partent aux ordures dans les 40 000 établissements de restauration rapide en France, selon le ministère de la Transition écologique. Le pire, c'est qu'ils sont majoritairement fabriqués à l'autre bout du monde, puis acheminés en France et dispersés par camions dans les fast-foods. Pour ne servir au mieux que quelques minutes, voire aller à la poubelle sans avoir été utilisés ! Dans le meilleur des cas, on les recycle, mais le plus souvent, ils sont incinérés dans des déchetteries, quand on ne les retrouve pas abandonnés dans la nature.

Une ambitieuse loi antigaspillage

Afin d'en finir avec cette aberration, l'État a fait voter, en 2019, la loi antigaspillage (dite loi «Agec»), dont l'une des ambitions est de diminuer de 20% les emballages en plastique à usage unique d'ici à 2025 et de les supprimer quasiment tous d'ici à 2040. Des mesures concrètes ont été prises pour atteindre ces objectifs. Tous les secteurs sont concernés, cependant les professionnels de la restauration rapide le sont plus particulièrement. Ainsi, depuis le 1er janvier 2021, il leur est interdit de distribuer pailles, touillettes, couverts, assiettes, gobelets et couvercles en plastique. Idem pour les boîtes en polystyrène expansé, très prisées des kébabs. Le 1er janvier 2022, c'était au tour des jouets en plastique offerts dans les menus pour enfants d'être prohibés. Globalement, ces nouvelles obligations ont été plutôt bien intégrées. Dans leur immense majorité, les emballages en plastique des fast-foods ont été remplacés par leurs équivalents en carton, en bambou ou en bois, des matières moins nocives pour l'environnement et, pour certaines, plus recyclables. Quant aux figurines, voitures et autres gadgets, toutes les enseignes les ont bannis au profit de jeux plus écologiques ou de livres.

Ces dispositions ont toutefois une limite: elles ne contribuent pas à abaisser les quantités d'ordures produites. Heureusement, le législateur a pensé à tout et inséré dans la loi antigaspillage un objectif complémentaire: d'ici à fin 2025, au moins la moitié de la réduction des emballages en plastique à usage unique devra être obtenue grâce à du réemploi. Faire en sorte que les déchets soient recyclables, c'est bien, ne pas en générer du tout, c'est encore mieux.

Faire en sorte que la vaisselle jetable soit recyclable, c'est bien, ne pas en produire du tout, c'est encore mieux

Pas assez d'efforts

C'est dans ce contexte que, depuis 2022, les établissements de restauration sont tenus d'accepter de mettre leur nourriture dans les contenants réutilisables apportés par les clients et que, depuis le 1er janvier 2023, ils doivent servir les repas destinés à être consommés sur place dans de la vaisselle lavable et réutilisable. Pour voir si ces règles étaient respectées, l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir a mené l'enquête sur le terrain. La conclusion est claire: de gros efforts ont été réalisés sur certains aspects, mais d'autres pâtissent d'un cruel manque de volonté. Limiter les tonnes de déchets issus de la restauration rapide devient pourtant plus que jamais indispensable alors que le secteur est en pleine expansion. Entre 2019 et 2022, pas moins de 7 500 points de vente supplémentaires ont vu le jour en France. ◆

>>>

S. JARRY/VOIX DU NORD-MAXPPP

Notre enquête

COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

 # Vente à emporter Nous avons commandé un hamburger-frites, un soda et un thé dans 15 fast-foods. Nous nous sommes présentés au comptoir en demandant que notre nourriture nous soit servie dans nos propres contenants (une boîte en verre de 1 litre, un gobelet en plastique réutilisable et une gourde), et nous avons observé la réaction des employés.

 # Consommation sur place Des bénévoles des associations locales de l'UFC-Que Choisir se sont rendus dans 180 restaurants partout en France. À chaque fois, ils ont noté si les boissons étaient versées dans de la vaisselle réemployable et si des bacs de tri étaient présents.

VENTE À EMPORTER
Aucune chaîne dans les clous

Fast-foods et débits de boissons doivent accepter de vous servir dans des contenants que vous apportez. Voilà pour la théorie. En pratique, il y a peut-être un peu de mauvaise volonté…

Pour que leurs commandes à emporter ou livrées à domicile soient servies dans les meilleures conditions possible, que les burgers restent au chaud le temps de les manger et que les boissons ne se renversent pas au premier virage, les fast-foods multiplient les emballages: des boîtes, des papiers, des sacs, des supports de gobelets, mais aussi des serviettes, des sachets de sauce, des petites cuillères, etc. En 2021, *Que Choisir* avait dénoncé la «*marée de déchets*» générée par ces établissements (*QC* n° 601). Heureusement, depuis quelques années, on note quelques améliorations concrètes. Sous la pression des pouvoirs publics, ils ont notamment supprimé les pailles, remplacé les couvercles de gobelet en plastique par d'autres en matériaux recyclables, généralisé les touillettes et les couverts en bois ou en bambou… Ils ont même, en 2022, arrêté d'offrir des jouets en plastique avec les menus destinés aux enfants. La situation demeure toutefois loin d'être tolérable et les quantités de déchets produites restent trop élevées. Afin que cela change, la loi antigaspillage (lire p. 14) a renforcé les obligations en matière de vente à emporter. Cependant, ces nouvelles mesures sont encore méconnues du grand public, et très loin d'être généralisées.

CE QUE DIT LA LOI

Depuis le 1er juillet 2021, les restaurants et les débits de boissons doivent accepter de servir nourriture et liquides dans les contenants apportés par leur clientèle. Les fast-foods, comme tous les établissements du secteur, sont soumis à cette règle. Ils sont également tenus de mettre à la disposition des consommateurs qui en font la demande des contenants réutilisables ou recyclables, et d'appliquer une réduction sur le prix des breuvages lorsque le client apporte son verre ou sa gourde (art. 42 de la loi Agec). Le professionnel n'est en droit de refuser que si ces derniers sont «*manifestement sales ou inadaptés*».

LES RÉSULTATS DE NOTRE ENQUÊTE

Le bilan des visites mystères, que nous avons réalisées entre le 15 et le 30 septembre 2023, n'est pas fameux. Sur les 15 restaurants où nous avons enquêté, 4 seulement nous ont fourni l'ensemble de notre commande dans les contenants que nous avions apportés. Trois autres ont accepté de verser la boisson froide dans notre gobelet, mais ont refusé de mettre le burger et les frites dans notre boîte en verre, et de verser le thé dans notre gourde. Dans la plupart des cas, des questions d'hygiène étaient alléguées «*On ne peut pas prendre le risque d'introduire des objets de l'extérieur sur nos plans de travail*», ont expliqué plusieurs managers. La même raison est avancée par la direction de McDonald's pour justifier le fait qu'elle impose à ses restaurateurs de ne pas appliquer cette obligation légale. «*La sécurité alimentaire est et restera notre priorité. Des protocoles spécifiques de nettoyage et d'aseptisation sont mis en place,* se défend l'enseigne. *Dès lors, laisser circuler dans nos points de vente et sur nos équipements des contenants dont nous ne maîtrisons ni l'origine ni le niveau de propreté n'est pas acceptable.*»

Dans chaque point de vente, nous avions apporté un gobelet, une gourde et une boîte en verre.

Invoquer l'hygiène comme unique argument a de quoi surprendre. En effet, d'autres commerçants, y compris des restaurateurs, servent déjà de la nourriture dans des contenants provenant de l'extérieur, sans problème majeur. Surtout, lors de nos visites, certains employés nous ont donné d'autres «excuses», un peu moins avouables publiquement. «*Mettre la nourriture dans les contenants des clients nous prendrait trop de temps*», a confié l'un d'entre eux. «*Notre contrat de franchise nous oblige à fournir aux consommateurs des emballages aux couleurs de notre marque*», précise un autre, qui a finalement consenti à utiliser nos récipients à condition que nous ne l'ébruitions pas. De fait, les emballages siglés constituent une publicité gratuite dont les chaînes de restauration ne sont pas prêtes à se passer.

Le personnel embarrassé

Une chose est sûre, c'est qu'à chacune de nos visites, la surprise des employés a été totale. «*C'est bien la première fois qu'on me demande cela*», nous ont répondu plusieurs d'entre eux. La plupart ont même appelé leur manager avant de nous dire s'ils accédaient ou non à notre requête. In fine, ceux qui ont accepté de prendre notre commande ont insisté

> **«On n'a pas le droit d'introduire des contenants provenant de l'extérieur dans nos zones de préparation»**
> **UNE EMPLOYÉE BURGER KING**

4 restaurants sur 15 ont accepté de servir toute la commande dans nos contenants

0 indication sur ce droit dans les chaînes de fast-foods

> **« Notre contrat nous oblige à mettre la nourriture dans des emballages aux couleurs de notre marque »**
> UN EMPLOYÉ MCDONALD'S

sur le fait qu'ils nous accordaient une faveur. *« En principe, je n'en ai pas l'autorisation, mais comme j'aime bien la démarche, c'est d'accord »*, a discrètement avoué une employée. C'est difficile de leur en vouloir. Cette possibilité d'apporter ses propres contenants est encore mal connue du grand public et les chaînes de fast-foods se gardent bien de communiquer dessus. Dans aucun des restaurants où nous nous sommes rendus, ce droit n'était mentionné. Ni affiche, ni écriteau, ni indication sur le site internet. Rien, non plus, sur les bornes où, le plus souvent, nous avons commandé notre repas. Nous avons dû, une fois celle-ci finalisée et le paiement effectué, nous précipiter au comptoir pour exiger qu'on nous le mette dans nos récipients. Quant à la ristourne à laquelle nous pouvions prétendre en nous faisant servir notre boisson froide dans un gobelet, personne ne nous l'a accordée.

Accepter les contenants des clients ou lancer des systèmes de consigne s'avère pourtant plus que jamais essentiel si l'on veut réduire les quantités de déchets. La vente à emporter et la livraison de repas à domicile ont en effet explosé en France depuis les confinements successifs de 2020. ◆

V. VOEGTLIN/L'ALSACE-MAXPPP

LES CAFÉS
De meilleurs élèves

Nous ne sommes pas allés que dans des fast-foods. Nous avons aussi franchi les portes de Starbucks et de Prêt à manger, deux enseignes surtout implantées dans les grandes villes. Puisqu'aucune d'elles ne prépare de nourriture sur place, nous nous sommes concentrés sur les liquides. À chaque fois, nous avons commandé deux boissons : une froide à servir dans un gobelet, et une chaude à verser dans une gourde. Et, incroyable, ça a fonctionné ! Les six établissements visités nous ont fourni sans problème nos breuvages dans nos contenants. Mieux encore, tous affichaient clairement cette possibilité et proposaient à la vente des gobelets réutilisables. Certes, il a parfois fallu rappeler à l'employé que le fait d'apporter nos contenants nous donnait droit à une ristourne (de 0,30 € chez Starbucks et de 0,50 € chez Prêt à manger) mais, finalement, elle nous a toujours été appliquée. Comme quoi, avec un peu de volonté et d'organisation, respecter la loi n'est pas insurmontable.

>>>

CONSOMMATION SUR PLACE Vaisse

Si vous mangez à l'intérieur d'un fast-food, celui-ci doit vous servir votre commande dans de la vaisselle lavable et réutilisable. Certains établissements se montrent bons élèves, d'autres méritent un bonnet d'âne.

La loi antigaspillage (lire p. 14) se penche également sur la consommation sur place. Et on la comprend ! Comment, en effet, justifier le fait de mettre dans des contenants jetables, et non dans de la vaisselle réemployable, la nourriture et les boissons qui ne sont pas destinées à sortir du restaurant ? Et pourquoi, alors que chaque foyer est tenu de trier le contenu de ses poubelles, les établissements de restauration rapide pourraient-ils laisser leur clientèle jeter ses détritus dans un seul bac ? L'UFC-Que Choisir a donc demandé aux bénévoles de ses associations locales de se rendre dans les fast-foods proches de leur domicile. Leur mission ? Vérifier que les clients étaient servis dans des récipients réutilisables (ils se sont concentrés sur les liquides) et qu'un système de récupération et de tri des déchets avait été prévu.

Pour des chaînes de fast-foods habituées depuis des décennies à recourir uniquement aux emballages jetables, on peut imaginer à quel point passer à la vaisselle réemployable a été un grand chambardement. Il leur a fallu créer de toutes pièces ces nouveaux objets: trouver le bon design, les matériaux adaptés, puis les faire fabriquer et les déployer. En parallèle, chaque point de vente a été contraint de procéder à des aménagements, notamment en créant des zones dédiées afin de récupérer verres, bols et couverts sales, de les laver, sécher et stocker, dans le respect des normes d'hygiène strictes. Sans oublier les mesures prises contre les vols.

CE QUE DIT LA LOI

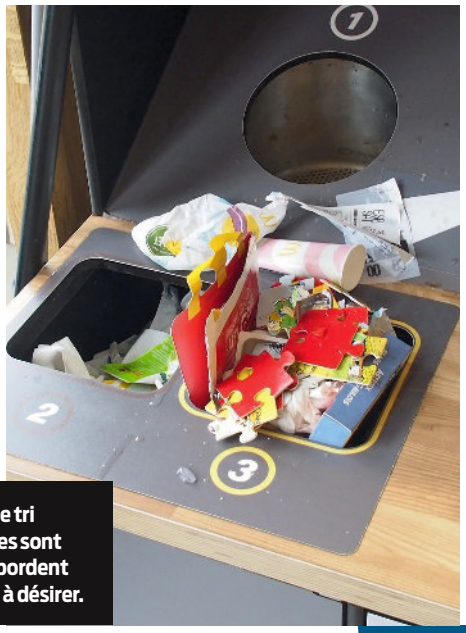
Depuis le 1er janvier 2023, l'usage d'emballages jetables est interdit dans les établissements de restauration rapide faisant plus de 20 couverts simultanément. Les repas pris sur place doivent obligatoirement être servis dans de la vaisselle lavable et réutilisable. Les enseignes sont, en outre, tenues de mettre en place un système de tri des déchets.

LES RÉSULTATS DE NOTRE ENQUÊTE

Sur les 180 fast-foods visités par les bénévoles de l'UFC-Que Choisir entre le 14 et le 28 octobre 2023, seuls 54 % d'entre eux servaient toutes leurs boissons destinées à être consommées sur place dans des gobelets réemployables. Et les autres ? Soit ils ne se conformaient à la loi que sur une partie des liquides (27 %), soit ils ne proposaient que des verres jetables (19 %). Contrairement à ce que nous avons observé pour la vente à emporter, il existe là de vrais écarts entre les chaînes. Avec respectivement 62 et 58 % des restaurants qui ne donnent que des contenants réutilisables, McDonald's et Burger King font figure de meilleurs élèves, loin devant KFC et Quick. Bien sûr, ces mesures sont récentes, ce qui pourrait expliquer ce retard. Cependant, les enseignes étaient informées depuis longtemps de leurs nouvelles obligations en la matière.

L. GRANDGUILLOT/REA

lle réutilisable : une rareté !



Selon l'heure et le restaurant, les zones de tri n'offrent pas le même spectacle. Certaines sont propres et bien entretenues, d'autres débordent de déchets. Quant au tri, il laisse souvent à désirer.

L'autre leçon de notre enquête, c'est que le processus de nettoyage n'est pas infaillible. Ainsi, dans un restaurant McDonald's, un de nos enquêteurs a découvert des traces de saleté sur son cornet de frites. Un autre, chez Burger King, s'est vu remettre un gobelet avec des traces de rouge à lèvres. Et, dans un point de vente de la même chaîne, un troisième a trouvé que la vaisselle sentait fort le produit de lavage. Qui plus est, d'étonnantes pratiques ont parfois été constatées: par exemple, un KFC servait toutes les boissons dans des contenants en carton, alors que des verres réutilisables trônaient sur le comptoir.

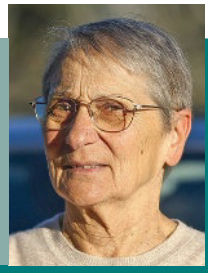
Le tri, le point fort

On note davantage d'efforts en ce qui concerne le tri des déchets puisque 85 % des 180 établissements enquêtés étaient équipés de poubelles séparées. Certes, en y regardant de plus près, on remarque que tous les espaces de tri ne se valent pas. Certains se limitent à deux bacs (le premier destiné aux restes de nourriture, le second réservé aux emballages), tandis que d'autres vont plus loin en proposant également un réservoir pour les boissons non bues, voire un endroit où déposer sa vaisselle sale. Reste à savoir si, une fois les poubelles vidées, les détritus sont bien envoyés dans les filières de revalorisation adéquates.

L'entretien et la mise en valeur de ces zones de tri varient aussi beaucoup. Nos enquêteurs ont estimé que 12 % des espaces inspectés étaient soit mal signalés, soit mal entretenus, avec des poubelles sales et/ou débordant d'ordures. Une proportion loin d'être négligeable, même si l'état de ces zones peut changer fortement en fonction de l'heure à laquelle l'établissement a été visité. En outre, à plusieurs reprises, les bénévoles de l'UFC-Que Choisir se sont rendu compte que les consignes de tri, bien que claires, n'étaient pas du tout respectées. L'un d'eux a même remarqué qu'un Burger King avait aménagé un lieu dédié à la collecte de la vaisselle vide alors qu'il n'utilisait que des emballages en carton.

> **« Des verres réutilisables étaient empilés sur le comptoir, mais les boissons étaient servies dans des gobelets en carton »**
> **UN ENQUÊTEUR DE L'UFC-QUE CHOISIR**

Aussi imparfaite et difficile à instaurer soit-elle pour tous les professionnels, cette nouvelle législation constitue un véritable levier de réduction de la production de détritus. Elle était d'ailleurs à deux doigts d'être reprise dans l'ensemble des États membres de l'Union européenne. Une disposition dans ce sens était en discussion devant le Parlement européen mais, contre toute attente, les députés ont supprimé, le 22 novembre dernier, plusieurs de ses mesures. Dont celle visant à limiter l'emploi d'emballages jetables dans la restauration sur place. Pour l'association Zero Waste, qui lutte contre le gaspillage et promeut le zéro déchet, cette décision résulte clairement du *« lobbying intense de la restauration rapide et de l'industrie des emballages à usage unique »*. En souhaitant que ce revirement ne remette pas en cause ce qui est en train d'être fait en France. ◆



MONIQUE MINARET a rapidement eu des soucis avec un véhicule électrique acheté en LOA.

En cas de problème avec une voiture neuve, quel est le meilleur interlocuteur : la concession qui l'a vendue ou le constructeur ? La réponse reste incertaine.

— Par **ARNAUD DE BLAUWE**

AUTOMOBILE
Le coup des pannes

En arrivant dans l'allée d'une coquette maison de Colayrac-Saint-Cirq, près d'Agen (47), on ne voit qu'elle. Devant le garage, l'élégante Peugeot 2008 gris métallisé semble tout droit sortie de la concession auto. Les apparences sont trompeuses, car elle cause quelques tracas à sa propriétaire, Monique Minaret, 77 ans, ancienne secrétaire de mairie. Si l'on veut comprendre son histoire, enclenchons la marche arrière.

Le choix de la LOA

«*En juin 2022,* commence Monique, *Macard 47, un concessionnaire Peugeot de la région, m'informe qu'il organise une journée "porte ouvertes". C'est chez lui que j'avais acheté, en 2014, la 3008 que je conduisais à l'époque. En cas d'achat d'un nouveau modèle, il acceptait de la reprendre.*» Intéressée, la retraitée se rend à l'événement. «*Je n'étais pas contre passer à l'électrique*, poursuit-elle. *On m'a alors présenté une 2008 en location avec option d'achat (LOA).*» Elle n'hésite pas. Prix du SUV: 38 960 €. Déduction faite du montant du rachat de sa 3008, il tombe à 23 505 €. Les mensualités sont de 335 € et courent jusqu'à novembre 2026. Comme elle n'entrera pas en possession de sa nouvelle voiture avant le mois de septembre, Monique repart au volant de sa «vieille» thermique. Dès lors, les pépins s'enchaînent. «*Quinze jours avant la livraison de la 2008, repoussée de plusieurs semaines, ma 3008 a eu un souci de batterie,* raconte la septuagénaire. *Macard 47 me réclamait 244 € pour la remplacer, bien qu'elle soit encore sous garantie, parce que j'avais exceptionnellement fait appel à un garagiste du coin pour l'installer. Ce dernier a rapatrié l'auto dans son atelier, mais il n'a jamais réussi à la redémarrer. Apparemment, la batterie n'était pas en cause. Une personne de chez Peugeot est venue la récupérer (elle était donc sous reprise), et je n'en ai plus entendu parler.*» Premier épisode des mésaventures de Monique.

Sur le papier, cette Peugeot 2008 électrique flambant neuve avait tout pour séduire Monique Minaret… mais en pratique, elle ne s'est pas révélée très fiable !

TITI ROMINE

Jamais un sans deux…

Fin octobre 2022, sa 2008 électrique arrive enfin en concession. Rien à signaler… jusqu'au mois de mai 2023. Monique se souvient: «*Sur le tableau de bord s'est affiché le message "système défectueux de freinage". Il fallait que je m'arrête immédiatement. Heureusement, j'ai pu regagner mon domicile en roulant lentement.*» Le garage Peugeot vient chercher le SUV. «*Mon mari est malade et son état s'est aggravé,* confie-t-elle. *Il est immobilisé à la maison et ne peut absolument pas rester seul. J'ai recours à une auxiliaire de vie et je dois donc revenir chez moi à l'heure pour prendre le relais. J'ai demandé à Macard 47 de me prêter un véhicule. Il m'a*

NOUS AVONS BESOIN DE VOUS

Communiquez-nous vos expériences de vie quotidienne, heureuses ou malheureuses

Adressez vos courriers au 233, bd Voltaire, 75555 Paris cedex 11

Par e-mail courrierdeslecteurs@quechoisir.org

@UFCquechoisir

Le concessionnaire Peugeot qui a fourni et réparé le véhicule de Monique a pu manquer de transparence.

d'abord rétorqué de me tourner vers mon assurance (assistance), puis il a finalement accepté de m'en fournir un». Une semaine plus tard, Monique reçoit un SMS: *«Votre véhicule est prêt.»* Toutefois, sur place, on lui annonce qu'aucun mécanicien n'est encore intervenu. *«Le plus cocasse, c'est que le lendemain, on m'a envoyé un autre texto me demandant si j'étais contente de la réparation!»* Finalement, celle-ci ne sera effective que huit jours plus tard.

Requêtes refusées

Lorsqu'elle vient reprendre sa voiture *(«On ne m'a d'ailleurs donné aucune précision sur ce qui avait été fait»),* Monique passe par le bureau du directeur de la concession. *«Ma Peugeot étant en LOA, je l'ai prié de m'en fournir une autre,* affirme-t-elle. *Tout de même, une telle panne après seulement 4 000 km!»* Le professionnel lui oppose une fin de non-recevoir. Mais Monique ne s'y était pas trompée: en juillet dernier, rebelote, la 2008 repasse par la case garage pour le même problème. Au bout de 21 jours, on lui explique que l'origine du dysfonctionnement a été détectée, mais que la pièce détachée ne sera disponible que dans sept semaines. *«Pendant ce temps, je continuais à honorer mes échéances et à payer l'assurance pour un véhicule immobilisé que je n'ai récupéré qu'à la mi-septembre*[1]*,* relève Monique. *On m'a juste indiqué qu'un boîtier électronique avait été changé. Vu que je ne cessais de répéter que je n'avais plus confiance en cette 2008, Macard 47 a fini par me proposer deux options: une 2008 thermique avec des versements mensuels de 395 €, ou une 208 électrique à 410 € par mois. Je n'étais pas d'accord, les mensualités étaient plus élevées que celles que je règle actuellement, alors qu'il s'agit de modèles moins haut de gamme!»,* souligne-t-elle. Si aucun compromis n'a été trouvé, la septuagénaire n'a pas dit son dernier mot. Mi-octobre, elle reformule son souhait d'avoir un échange *«acceptable»* dans un courrier adressé au siège du constructeur et au concessionnaire. Le jour de notre rendez-vous avec elle, Peugeot lui téléphone et lui annonce qu'il va réfléchir à ce qui peut être fait; sans grande conviction, néanmoins.

Après 21 jours, on lui dit que l'origine du problème a été détectée, mais que la pièce n'arrivera que dans sept semaines

Un service invisible

Payer pour le prêt d'un véhicule thermique en cas de voyage longue distance, et ne pas pouvoir en profiter.

Le contrat LOA que Monique Minaret a signé (lire ci-contre) prévoit un service nommé Mobility Pass. Il est facturé 18 € par mois, montant inclus dans celui de la mensualité (335 €). Le principe? Si le souscripteur équipé d'un véhicule électrique envisage de parcourir une longue distance, il peut emprunter une voiture thermique plus adaptée à ce type de trajet. En théorie du moins. Car en pratique... *«Il y a plusieurs semaines, je comptais aller dans notre maison du Limousin, à plusieurs centaines de kilomètres d'Agen, mon lieu d'habitation,* raconte Monique. *J'ai voulu bénéficier de ce dispositif. On m'a rétorqué que ce n'était pas possible, car mon contrat n'était pas encore validé. J'ai renouvelé cette demande en novembre dernier. On m'a fait la même réponse, tout en me précisant que le Mobility Pass n'existait plus, alors que je le paie chaque mois.»* À titre commercial, son concessionnaire Peugeot lui a cependant prêté une voiture à essence pour son voyage.

Une cliente qui abuse?

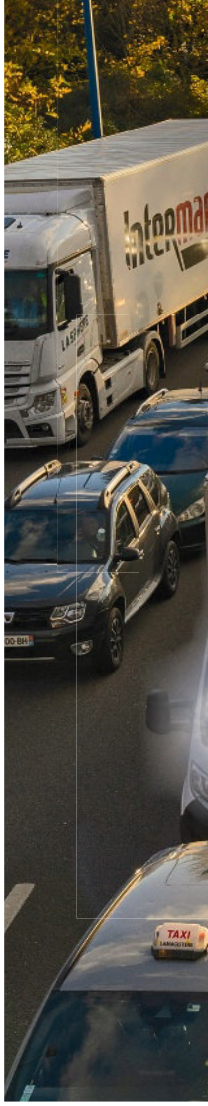
À ce stade de l'histoire, une question se pose: notre consommatrice ne se montrerait-elle pas trop exigeante, trop insistante? Contacté par *Que Choisir,* Macard 47 voit la situation d'un autre œil. *«Nous avons pris en compte les réclamations de cette cliente. Mais notre marge de manœuvre est limitée,* assure le responsable commercial. *Le prix des voitures neuves a explosé à cause de la hausse du coût des matières premières. Les taux de financement liés à la LOA ont également augmenté. Quant à une éventuelle faiblesse qui affecterait cette 2008 électrique, la marque ne nous a rien signalé. En tout cas, il n'y a pas eu de rappels de véhicules.» «On aurait pu m'expliquer ce qui vous a été dit à vous! Ça aurait été la moindre des choses, non?»,* a réagi Monique en entendant ces propos. Cela sonne probablement la fin du feuilleton. Et au fait, comment va la 2008? Pour l'instant, tout semble rouler pour elle... en attendant la prochaine panne? Ne lui portons pas la poisse. ◆

(1) Durant cette immobilisation, notons que le garage lui avait à nouveau prêté un véhicule.

TRANSITION ÉCOLOGIQUE
Un objectif très ambitieux

Nous devons réduire nos émissions de CO_2 de 33 % dans les six ans qui viennent. Puis atteindre la neutralité carbone en 2050. Un sacré défi.

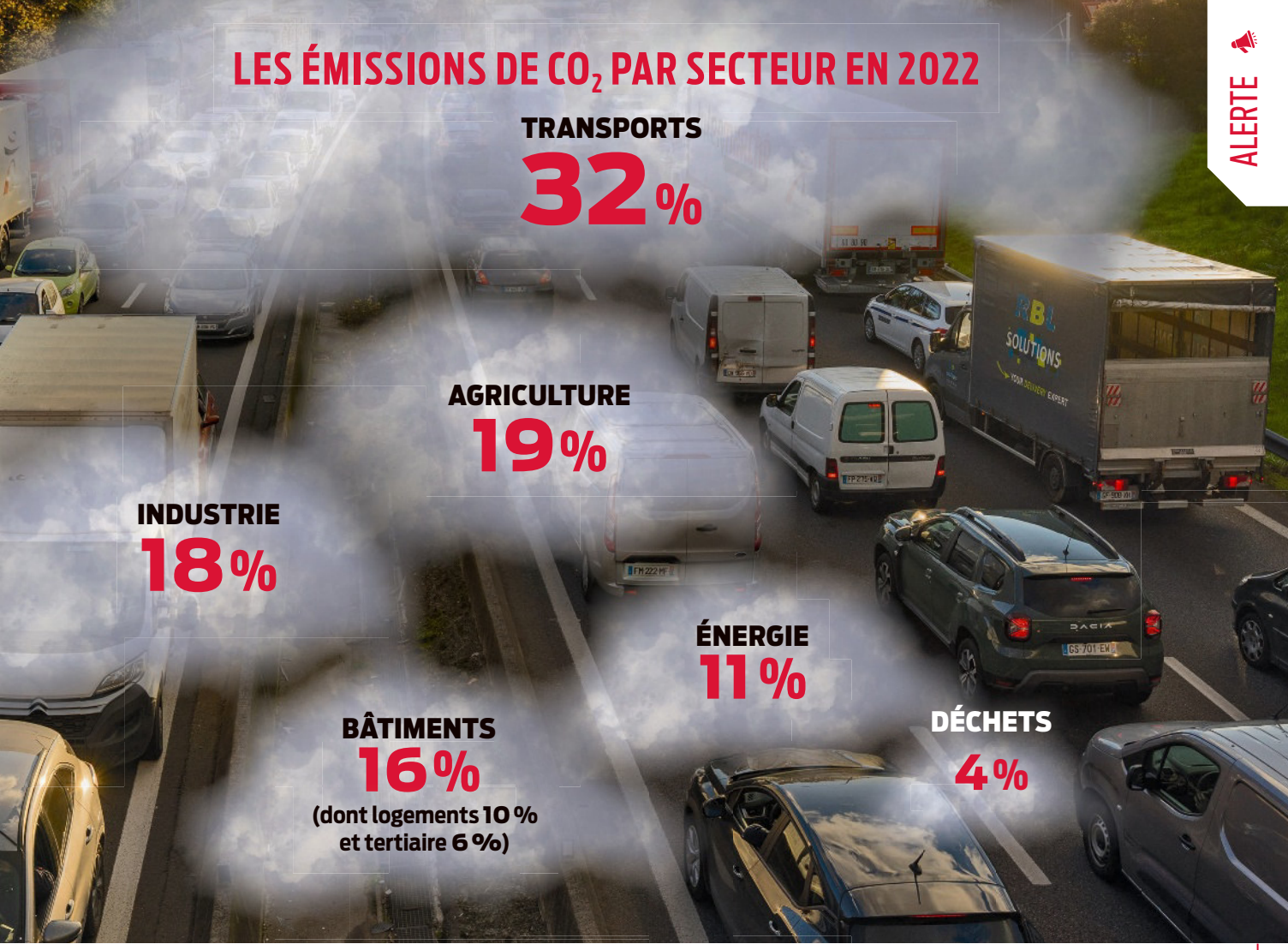
— Par **ÉLISABETH CHESNAIS**



Parvenir à la neutralité carbone en 2050: certes, l'objectif est impressionnant, mais il nous reste plus d'un quart de siècle pour y arriver. Par contre, 2030, c'est presque demain. Et d'ici là, la France est censée abaisser ses émissions de gaz à effet de serre[1] de 33 % par rapport aux derniers chiffres connus, ceux de 2022. Sachant qu'elles ont mis plus de 30 ans à descendre de 26 %, on comprend que les faire chuter d'un tiers en si peu de temps constitue un fameux challenge !
Chargé d'évaluer l'impact des activités humaines sur le climat, le Citepa a calculé qu'il fallait dorénavant réduire ces émissions de 4,1 % par an, soit deux fois plus en moyenne annuelle qu'entre 2019 et 2022. Certes, on a déjà fait mieux en 2020, mais c'était en pleine crise du covid. Si leur décroissance avait alors atteint un record (9,6 %), on le devait à la quasi-absence de trafic routier, ferroviaire et aérien, ainsi qu'à un hiver très doux. De même, en 2022, nous avons connu une telle explosion du coût de l'énergie que de nombreux acteurs, des industriels aux ménages, ont limité autant que possible leur consommation. Malgré tout, l'énergie et les transports ayant été de très mauvais élèves, les émissions n'ont été restreintes que de 2,7 %.

ÉLECTRIFICATION DU 100 % RENOUVELABLE

Pour relever ce défi sans modifier nos modes de vie ni affecter les activités économiques, tout en permettant la réindustrialisation, le gestionnaire du réseau de transport d'électricité, RTE, souhaite une électrification massive des pratiques. Là encore, on vise très haut ! Notre mix énergétique actuel se compose à 60 % de pétrole et de gaz, deux énergies fossiles produisant beaucoup de CO_2, importées à prix prohibitif depuis la guerre en Ukraine. De fait, par rapport à 2021, la note a été multipliée par 2,5 en 2022. La facture s'est ainsi élevée à 116 milliards d'euros, du jamais vu depuis le choc pétrolier des années 1970. Ce montant annuel, RTE le verrait bien être réinjecté dans l'électrification, au fil des reports d'usage: le gouvernement prévoit 15 % de véhicules électriques en 2030, des millions de pompes à chaleur air/eau en remplacement de chaudières au fioul et au gaz, sans oublier une électrification intensive des process industriels – les 50 sites générant le plus de CO_2 sont supposés diminuer leurs rejets de 45 % d'ici là.
Afin de compenser la baisse attendue de la part des combustibles fossiles, la production électrique doit fortement augmenter. Le parc nucléaire, EPR de Flamanville (50) compris, ne peut pas couvrir cette progression. Dans ces conditions, il est impératif d'accélérer le développement des énergies renouvelables. L'hydraulique étant déjà très déployé, son potentiel est faible. Tout repose donc sur l'éolien et le solaire, désormais compétitifs. L'éolien offshore ne pouvant compter que sur sept sites – ceux de Courseulles-sur-Mer (14), Saint-Brieuc (22), Dunkerque (59) Dieppe-Le Tréport (76), Fécamp (76) et Yeu-Noirmoutier (85) s'ajouteront à celui de Saint-Nazaire (44), déjà en service –, l'effort portera sur le terrestre. Il faut a minima poursuivre la cadence récente et, dans l'idéal, l'intensifier. Ce qui ne signifie pas forcément un grand nombre de mâts supplémentaires, les éoliennes étant de plus en plus performantes.
Quant au photovoltaïque, il convient de tripler rapidement sa production, en multipliant pour cela les parcs au sol, de façon à minorer les coûts. Cependant, comme ce sont les plus contestés localement, ils s'installent surtout en ombrières de parkings et sur les toits… au prix fort !



J.-M. BARRERE/HANS LUCAS-AFP ; T. GOHAN/ADOBE STOCK

ÉCONOMIES D'ÉNERGIE CONSOMMER MOINS ET MIEUX

RTE prévient néanmoins: si cette accélération de l'électrification est indispensable, elle ne suffira pas. Pour maximiser les économies d'énergie, deux autres leviers majeurs doivent être activés: l'efficacité et la sobriété énergétiques. *« Renoncer à l'un d'eux rend extrêmement difficile l'atteinte des objectifs climatiques et de sécurité d'approvisionnement »*, avertit le gestionnaire. *« On paie le prix de longues années d'inaction climatique,* tacle Stéphane Chatelin, directeur de négaWatt, une association qui a sorti son premier scénario de neutralité carbone en 2017. *Plus les années passent, plus l'on se rapproche des échéances, et plus la marche à franchir devient énorme. »*

L'efficacité énergétique porte à la fois sur celle des appareils et sur les rénovations thermiques complètes, à condition d'en réaliser le plus possible; soit près de 500 000 au niveau basse consommation (BBC) par an, selon le Secrétariat général à la planification écologique. Sauf que nous n'en sommes qu'à 60 000, et que rien n'annonce de progrès en la matière. *« Le rythme actuel des rénovations et, plus encore, leur performance se situent bien en dessous des objectifs »*, déplore RTE. On peut en revanche compter sur le renouvellement des équipements, car ils sont tenus de respecter des directives européennes contraignantes. À titre d'exemple, les LED ont déjà permis de diminuer la consommation de l'éclairage de 10 térawattheures (TWh) entre 2010 et 2020. Les généraliser dans le tertiaire et le résidentiel devrait conduire à une nouvelle baisse de 15 TWh. En aidant en plus financièrement les acteurs à changer de matériel, il serait possible d'économiser l'équivalent de la production de sept réacteurs nucléaires.

Côté sobriété énergétique, l'hiver 2022 a prouvé que le pays était capable de faire des efforts. Face au gros déficit de production de notre parc nucléaire et à la flambée des tarifs du gaz et de l'électricité, industriels et particuliers ont restreint leur consommation d'énergie. Celle de gaz a chuté de 17 %, celle d'électricité, de 8 %. C'est inédit ! Il faut continuer et amplifier ce type de démarche. Le premier semestre 2023 n'a pas trop mal débuté, les économies d'énergie ont allégé les émissions de 4,3 %. *« À court terme, la sobriété constitue le levier essentiel pour baisser nos émissions, il faut la* >>>

REPÈRES

1 TWh = deux bons mois de production d'un réacteur nucléaire

56 réacteurs sur le territoire

Pour combler les besoins tout en limitant les émissions de CO_2, chaque secteur doit drastiquement réduire sa consommation énergétique.

>>> *remettre en haut de l'affiche,* affirme Stéphane Chatelin. *En luttant contre le gaspillage, elle offre un potentiel d'action rapide et à faible coût.»* Et le directeur de négaWatt de donner des exemples concrets: *«L'isolation des ballons d'eau chaude diminue leur consommation de 15%, elle se rentabilise en un an. Il faut la généraliser en France, tout comme les douchettes économes et les mousseurs qui limitent de débit. Poser un film transparent isolant sur les simples vitrages ou des joints aux fenêtres et aux portes qui laissent passer l'air sont deux mesures simples qui, ensemble, font tomber la consommation globale de chauffage de près de 10%, soit 18 TWh. Dans le secteur tertiaire, arrêter la ventilation en période d'inoccupation, ce sont 18 TWh économisés, éteindre le chauffage quand il n'y a plus personne, 6 TWh, soit un fléchissement de la consommation de 8%.»* Rien qu'en faisant la chasse au gaspi et en adoptant ces réflexes, le gain représenterait, là encore, l'équivalent de la production de sept réacteurs nucléaires.

Même si la ministre de la Transition énergétique assure que *«la sobriété énergétique est un pilier incontournable»,* se diriger vers ce que les spécialistes appellent la «sobriété structurelle» risque, par contre, de susciter une forte opposition. Réalisée au printemps 2023 auprès de 11000 personnes, l'enquête Ipsos commandée par RTE confirme que si les Français sont *«ouverts à des gestes de sobriété simples et à des changements d'équipements»,* ils ne sont pas prêts à transformer leur façon de vivre… Utiliser moins souvent de la voiture et opter pour des petits modèles, diminuer la surface des logements, très peu pour eux! Quant à abandonner le véhicule individuel, à basculer vers le logement collectif ou encore à partager des espaces de vie – autant de solutions qui feraient fondre l'impact carbone –, c'est massivement «non». Autant dire que la marge de sobriété supplémentaire paraît faible.

TRANSPORTS
DIMINUER LE TRAFIC ROUTIER

Les transports s'avèrent de loin l'activité la plus émissive. Pourtant, loin des contrevérités qui font le buzz, il faut savoir que les plus coupables ne sont ni les avions ni les yachts, mais les voitures, et ce largement devant les poids lourds. *«Rien qu'en abaissant la vitesse sur autoroute à 110 km/h, on réduit instantanément sa consommation de carburant de 20%, et ses émissions annuelles de CO_2, de 5 à 6%, ce qui n'est pas négligeable,* indique Stéphane Chatelin, de négaWatt. *Il faudrait aussi diminuer la taille et le poids des véhicules. En 2023,*

CAMPAGNE ADEME La sobriété matérielle ? Ce n'est pas gagné !

Peut-être avez-vous vu un spot humoristique de l'Agence de la transition écologique (Ademe) sur les « dévendeurs » qui recommandent aux clients de louer, d'emprunter ou de faire réparer au lieu de céder à l'achat impulsif. Ces conseillers très atypiques font partie d'une campagne intitulée « Posons-nous les bonnes questions avant d'acheter », afin d'inciter les Français à changer leurs pratiques. En parallèle sort le premier baromètre annuel « Sobriété et modes de vie » de l'Agence, avec 4000 personnes interrogées. Très massivement, à 83%, les répondants estiment que les gens consomment trop. On pourrait y voir un appel à plus de retenue, sauf qu'à 82%, ils jugent déjà leur mode de vie sobre. L'hyperconsumérisme, c'est les autres... Avec un tel raisonnement, *« la révolution de la sobriété et de l'économie circulaire »,* que prône l'Ademe, risque d'être compliquée. Surtout que la campagne a été très contestée, par les marchands comme au sein du gouvernement !

L. GRANDGUILLOT/REA (X2) ; G. ROLLE/REA

le malus "masse" démarrait à 1,8 tonne, alors que 97 % du parc automobile pèse moins lourd, y compris la plupart des SUV, qui représentent 40 % des ventes. Il est abaissé à 1,6 tonne cette année, c'est encore trop. Nous demandons 1,2 tonne, ce qui permettrait de sortir les grosses voitures du marché, avec un bonus pour les légères afin d'accélérer le basculement.»

De son côté, le gouvernement compte sur l'électrification du parc. Il souhaite également convertir 3 millions d'automobilistes aux transports en commun, grâce aux RER métropolitains qui devraient voir le jour dans les années à venir; tripler l'usage quotidien du vélo en multipliant le nombre de pistes cyclables; inciter au covoiturage pour atteindre 3 millions de trajets journaliers, contre 900 000 actuellement.

AUTRES SOLUTIONS
STOCKAGE, FLEXIBILITÉ…

RTE entend, quant à lui, poursuivre le développement des interconnexions avec les pays voisins, tant pour importer qu'exporter. Il prévoit, en outre, d'emmagasiner les excédents d'électricité renouvelable dans des batteries, pour un report de consommation de quelques heures, ou avec des stations de pompage-turbinage hydroélectriques (Step), qui stockent l'énergie massivement et la restituent selon les besoins sur une échelle de plusieurs jours. Il faudrait aussi augmenter la flexibilité de la demande. Elle a déjà été actionnée l'hiver dernier auprès des ménages par la désactivation temporaire et généralisée des chauffe-eau électriques aux heures de pointe de la mi-journée. Ce type d'initiatives va sensiblement se renforcer et concerner tous les secteurs.

La décarbonation passe également par d'autres énergies. Une directive européenne exige 42,5 % de renouvelable en 2030: sachant que nous sommes actuellement à 21 % tout compris, il y a fort à faire… Le biogaz peut se substituer au gaz naturel et emprunter le même réseau de distribution, une disposition précieuse. L'obligation de trier les biodéchets sur tout le territoire devrait booster sa croissance.

LIGNES DE COVOITURAGE
Laisser sa voiture au garage

Lorsque la zone à desservir n'est pas assez dense pour le transport collectif, la société Ecov et quelques autres déploient, pour le compte de collectivités territoriales, des lignes de covoiturage. Ces dernières fonctionnent avec des arrêts, comme celles de bus. La personne qui s'y rend attend, en moyenne, 4 minutes. Le conducteur lance l'application mobile dédiée quand il monte dans son véhicule ou s'arrête en chemin dès qu'un signal lumineux lui indique une présence à la station. *« C'est un levier intéressant pour réduire l'usage domicile-travail de la voiture,* assure Thomas Matagne, fondateur d'Ecov. *Sur la première ligne mise en service dans la métropole de Lyon (69), plus de 8 usagers sur 10 ne covoituraient pas avant. 21 % des passagers ont délaissé leur auto et 20 % songent à s'en passer pour les trajets maison-bureau. »* L'association négaWatt estime qu'en développant ces lignes partout où elles se justifient, on économiserait l'équivalent de la production de six à sept réacteurs nucléaires.

L'hydrogène décarboné constitue aussi une piste sérieuse pour les transports et l'industrie. Mais si les projets sont nombreux, ils n'ont pas dépassé le stade de la recherche. Seules des collectivités territoriales investissent en stations locales, notamment avec Lhyfe, un jeune fournisseur d'hydrogène vert, mais celui employé dans le secteur pétrolier et de la chimie reste produit à partir de combustibles fossiles. De son côté, la géothermie, qui possède un fort potentiel pour le chauffage et la climatisation, demeure notoirement sous-exploitée. Quant au bois énergie, il est possible d'augmenter sa participation à la transition bas carbone des collectivités territoriales. La palette énergétique renouvelable n'est donc pas aussi restreinte qu'elle en a l'air… L'utiliser au maximum devient plus indispensable que jamais. ◆

(1) Par convention, le total des gaz à effet de serre est converti en équivalent CO_2.

L. JOSEPH

RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Le procès d'une vaste escroquerie

Encore une affaire crapuleuse dans le secteur de la rénovation énergétique… Cette fois, c'est la société BDPA Rénovation qui a comparu devant la justice pour une arnaque de grande envergure.

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS**

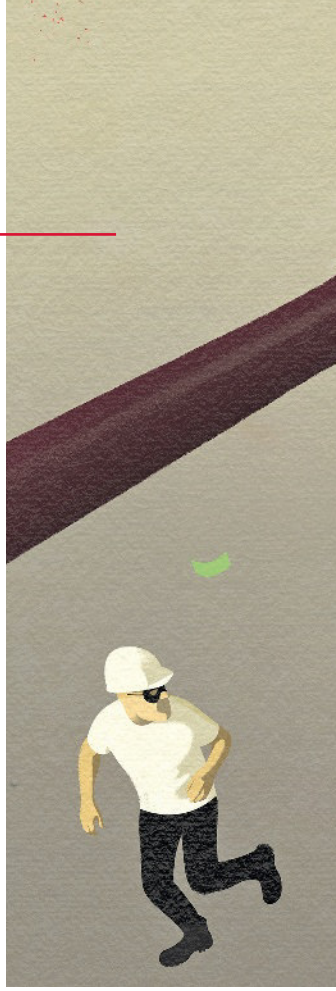


ILLUSTRATION : ANTOINE DUSAULT

Seize salariés mis en examen pour un démarchage frauduleux très rentable auprès de personnes âgées, dans sept départements : le procès qui s'est tenu du 13 au 22 novembre 2023 à Limoges (87) concerne une affaire hors normes. Escroquerie en bande organisée, pratiques commerciales trompeuses et agressives… Dès que la présidente du tribunal correctionnel énumère les faits reprochés aux employés de BDPA Rénovation, on comprend que c'est du lourd.

Tout commence au Maroc. Un centre d'appels, rémunéré entre 40 et 45 € par rendez-vous décroché, démarche des particuliers. Les opératrices annoncent la visite d'un organisme de contrôle de l'habitat, mandaté pour délivrer une attestation de conformité obligatoire des travaux déjà effectués dans le logement. Au fil de la conversation, elles s'informent sur l'âge et les revenus de leurs interlocuteurs. Le profil des clients ciblés par BDPA Rénovation : des propriétaires de maison individuelle âgés et, surtout, *« vulnérables »*, insiste la magistrate. Une fois à leur domicile, les faux inspecteurs, mais vrais commerciaux, exhibent en général une carte à entête tricolore qui inspire confiance. L'entrevue peut durer des heures. Elle se solde souvent par un bon de commande à prix faramineux. L'obligation légale d'établir un devis préalable ? Le respect du droit de rétractation ? Inconnus dans cette société.

Arrive l'interrogatoire du couple, qui a fondé l'entreprise en 2018, la nommant d'après ses initiales – « BD » pour les patronymes, « PA » pour Pascal et Angélique. Lui se déclare directeur commercial, car, sous le coup d'une interdiction de gérer, il laisse cette fonction à sa compagne. Jusqu'à sa liquidation judiciaire, en janvier 2023, BDPA réalise un chiffre d'affaires de près de 10 millions d'euros.

Des méthodes abjectes

Quatorze interpellations simultanées ont lieu en 2022, suivies d'une première vague de gardes à vue, associées à des perquisitions de domicile, de véhicule et de locaux professionnels. La justice ordonne des écoutes téléphoniques dans la foulée. L'enquête révèle des méthodes crapuleuses à en donner la nausée. Une seconde série de gardes à vue intervient en février et mars 2023.

La présidente alterne entre questions et extraits de vidéos, plus accablantes les unes que les autres, tournées chez les victimes. Face au tribunal, Pascal B. est méconnaissable. Où est passé le patron arrogant, sûr de lui, qui plastronne chez des gens âgés tétanisés par son culot et ses propos inqualifiables ? Quant à la gérante, qui a tenté un *« je découvre »*, elle se voit confrontée aux photos et messages postés sur le groupe WhatsApp de BDPA – jusqu'à ce photomontage porno de sodomie mettant en scène une personne handicapée, projeté au cours de l'audience. Le glauque jusqu'à l'écœurement… La salle se fige dans le silence.

Certains vendeurs vont jusqu'à accompagner les clients à leur banque

Acculé, le duo avoue qu'il a créé la structure dans le seul but d'amasser un maximum d'argent. Tout était organisé pour. Les commerciaux étaient embauchés avec un fixe à peine supérieur au Smic, abondé d'un pourcentage sur le montant de leurs ventes si elles atteignaient 20 000 € par mois. Leur salaire dépendant de ces primes, ils cherchaient à faire toujours plus de chiffre. *« En facturant à la tête du client »*, relève la présidente, qui lit à voix haute un SMS précisant que *« c'est le client qu'on a en face qui fait le prix »*, nullement la prestation de travaux ou la surface du bien.

La magistrate évoque ensuite des cas de victimes, tel ce couple âgé de Dordogne, visité à quatre reprises : ses bons de commande totalisent… 135 000 € ! Et cette dame sous curatelle, qui a signé pour

L'AFFAIRE EN CHIFFRES

16 prévenus

15 avocats

227 plaintes déposées

1 372 clients identifiés

80 ans d'âge moyen de la clientèle

4 ans de démarchage, jusqu'à la liquidation judiciaire

7 départements concernés

1 à 6 ans de prison ferme requis

70 779 €. Elle relate aussi l'histoire sordide de ces deux personnes ayant la charge de leur fils handicapé. Démarchés quatre fois en un mois, ils vont lâcher 61 730 €, soit toutes leurs économies. Apparemment, ce n'est pas encore assez. Bien qu'il les ait déjà mis sur la paille, le commercial de BDPA leur fait souscrire un crédit à la consommation pour financer des travaux d'un montant de 33 049 €, en promettant d'embaucher leur garçon. À écouter ce récit, on se demande ce qui aurait pu arrêter une telle abjection si la justice n'y avait pas mis le holà. Poussant l'ignominie et le cynisme à l'extrême, certains vendeurs vont jusqu'à accompagner des clients à leur banque.

« Ça vous inspire quoi ? », demande la présidente. *« Du dégoût envers moi-même »*, répond le directeur commercial d'une voix à peine audible. *« Tous les moyens et tout le personnel de la société sont tournés vers l'escroquerie »*, assène le procureur.

Pascal B. étant également poursuivi pour abus de biens sociaux, son train de vie fastueux est détaillé. Porsche Cayenne, Mercedes et Audi achetées par BDPA, mais revendues à son seul profit, notes de frais atteignant 237 946 € sur quatre ans, vacances à Las Vegas et à Hawaii, retraits en espèces sur le compte de la société pour 67 000 €, réservés à son usage personnel… Il ne se refuse rien.

Convaincre les récalcitrants

Le tribunal se penche ensuite sur la formation en deux jours des commerciaux. Il examine les documents élaborés, aux dires des autres salariés, par le directeur de l'antenne de Gironde. La présidente s'attarde sur la partie touchant aux comportements – *« frauduleux »*, précise-t-elle – à adopter face à des personnes récalcitrantes. Cependant, une fois à la barre, le prévenu semble devenir amnésique lorsqu'on lui met les feuillets compromettants sous le nez. Il préfère parler des pratiques de vente qu'il a instaurées dans sa propre agence, qu'il qualifie d'*« offensives, mais pas agressives »*, sans que l'on comprenne très bien la différence, et se défausse sur les dirigeants.

Une posture que l'on retrouve chez presque tous ses collègues. Qui feignent l'innocence, dans l'espoir de faire porter l'entière responsabilité de l'escroquerie sur les fondateurs de BDPA. On rappelle à l'un que son nom figure au bas de plusieurs bons de commande dont il a extorqué la signature à une vieille dame amputée d'une jambe; à l'autre, que l'une de ses victimes, à qui il avait fait parapher cinq bons, a été placée sous tutelle quelques mois plus tard. Malgré l'évidence, ils tiennent bon, niant l'abus de faiblesse. Lorsque arrive le tour de la seule femme commerciale de l'équipe, on découvre qu'elle n'a rien à envier à ses collègues masculins, tant elle maîtrise les méthodes crapuleuses de l'entreprise. À son « tableau de chasse » figurent huit bons de commande, signés d'affilée entre mars et septembre 2022 par un couple âgé, pour la somme colossale de 124 000 €. Si elle ne nie pas les faits, la commerciale prétend qu'elle se trouvait sous l'emprise de Pascal B.

>>>

>>> Les débats se poursuivent avec les représentants des parties civiles (victimes), seuls deux des plaignants s'étant présentés au tribunal. Cela ne surprend pas l'avocate de l'UFC-Que Choisir. *« Les personnes lésées sont âgées, fragiles et vulnérables,* souligne-t-elle. *Certaines sont très affaiblies et ne veulent pas revivre une telle épreuve. D'autres sont malades, voire décédées. Enfin, beaucoup ont trop honte d'avoir été bernées, elles ne veulent pas en parler. »* S'attaquer aux plus faibles, tel était en effet l'objectif de BDPA.

Des factures exorbitantes

Cette entreprise *« s'est lancée dans une véritable traque des propriétaires âgés,* dénonce une autre avocate. *On a même des factures exorbitantes pour le traitement de termites sur des charpentes métalliques. Les commerciaux insistent jusqu'à soutirer toutes les économies d'une vie. Quand les gens n'ont pas d'argent, ils leur font prendre un crédit ».* Les montants, plus étourdissants les uns que les autres, défilent: 200 000 € en 12 bons de commande et autant de visites, 94 500 € en 5 fois, à titre d'exemples. Faire du pognon, encore et toujours plus, c'était le mantra des commerciaux.

L'arnaque ayant duré quatre ans dans les départements de la Haute-Vienne, de la Dordogne, du Lot, de la Gironde, de l'Allier, du Loir-et-Cher et de l'Eure-et-Loir, le nombre de parties civiles paraît relativement faible. C'est d'ailleurs là le principal argument que

Le principal prévenu avait déjà été condamné pour escroquerie

peaufinent les avocats de la défense dans le hall du tribunal. Il s'agit de la preuve, d'après eux, que la plupart des clients sont satisfaits. C'est un peu léger quand on connaît la moyenne d'âge des victimes de BDPA: 80 ans.

On en vient aux réquisitions du ministère public. Après avoir démontré l'escroquerie en bande organisée ainsi que les pratiques commerciales trompeuses et agressives auxquelles tous les prévenus se sont livrés, le procureur démolit le prétendu rôle d'exécutant des salariés: *« Chacun a fait le choix personnel de s'enrichir sur le dos de personnes vulnérables. En se rendant chez des propriétaires âgés et en se présentant comme contrôleur, on ne peut pas se dédouaner. »*

Il demande deux ans de prison, dont un avec sursis, à l'encontre des commerciaux et de certains animateurs, avec des amendes variables selon les individus. Il exige toutefois deux ans ferme pour un autre qui tournait des vidéos nauséabondes chez des clients et pour le directeur technique, ainsi que 10 000 € d'amende pour chacun. Parmi ceux qui ont gagné le plus figurent les directeurs d'agence. Le parquet réclame 3 ans de prison, dont 18 mois avec sursis, pour le responsable de la formation des commerciaux, et 3 ans ferme pour la gérante. Toutes ces peines sont assorties d'amendes de 15 000 à 20 000 € et de la confiscation des sommes saisies sur les comptes bancaires.

Six ans ferme requis

Le magistrat conclut avec Pascal B., le vrai patron, en outre poursuivi pour abus de biens sociaux. Contrairement à la plupart des autres prévenus, *« il a reconnu l'ensemble des faits qui lui étaient reprochés au cours de l'audience »,* salue le procureur, avant d'évoquer son parcours: *« Malgré sa rémunération de 10 000 € par mois, il n'avait jamais assez d'argent. Il a pris plus de 300 000 € dans les comptes de la société. »* Déjà sanctionné dans une affaire d'escroquerie et d'abus de biens sociaux en 2017, après avoir dirigé une société d'ambulances, Pascal B. avait alors écopé d'une interdiction de gérer une entreprise pendant 10 ans. Puis, l'année suivante, il avait été à nouveau condamné pour une autre gérance. Or, deux semaines plus tard, il créait BDPA Rénovation avec sa compagne. Rien n'arrêtant Pascal B., le ministère public requiert contre lui six ans de prison ferme, l'interdiction de gestion à vie, une amende de 50 000 € et la confiscation de ce qui a pu être saisi. ◆

Jugement le 19 janvier à découvrir sur notre site **Quechoisir.org**

PLAIDOIRIES DE LA DÉFENSE La contre-attaque des avocats

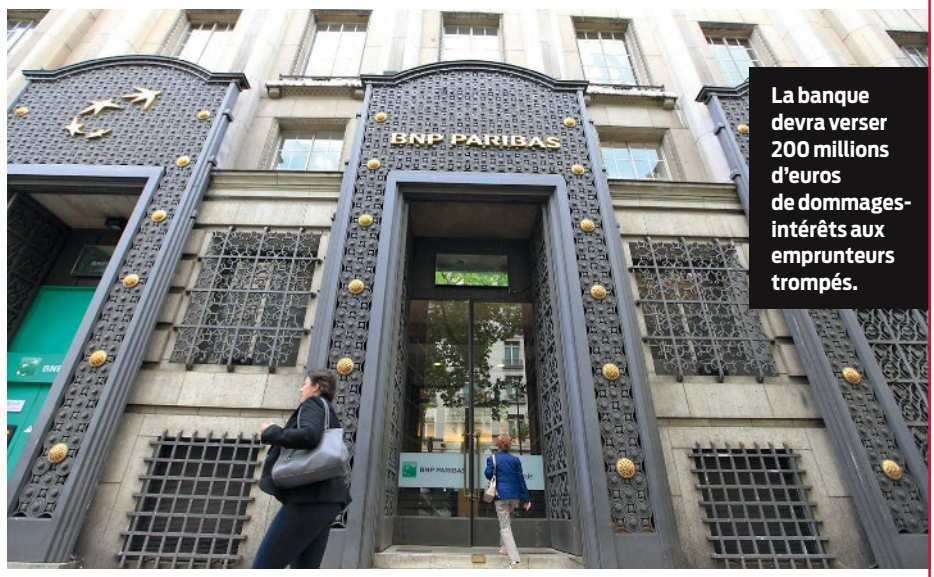
Lors de leurs plaidoiries, les avocats des salariés incriminés minimisent tous le rôle joué par ces derniers. Les vendeurs usant de méthodes frauduleuses afin de faire signer des bons de commande, avant de se vanter des montants encaissés et de se moquer des personnes âgées vulnérables sur le groupe WhatsApp de l'entreprise, deviennent à leurs yeux de simples exécutants apeurés agissant sur ordre du patron. On entend même parler d'*« esclave qui doit facturer »* et de *« manipulation ».* Stratégie ? Faire passer les commerciaux et les directeurs d'agence pour de pauvres victimes, dans le but de les exclure du délit d'escroquerie en bande organisée. La défense conteste cette infraction avec véhémence, en attaquant frontalement les réquisitions du procureur. Un avocat admet seulement *« un engrenage de travail malhonnête »,* l'imputant à *« la relation professionnelle toxique »* créée par... le directeur commercial. L'un de ses confrères préfère invoquer *« 11 000 rendez-vous pris par le* call center *du Maroc »* pour certifier que le tribunal se fonde sur 0,56 % de plaignants. *« Infinitésimal »,* clame-t-il. Effet garanti, mais c'est oublier que l'enquête a recensé 1372 contractants, très loin des 11 000 sur lesquels il appuie sa démonstration. Finalement, tous les avocats demandent la relaxe de leurs clients.

PRÊTS EN FRANCS SUISSES

BNP Paribas sanctionné

Les juges ont une nouvelle fois condamné le groupe financier pour avoir vendu des crédits en francs suisses en dissimulant les risques aux souscripteurs.

— Par **ÉLISA OUDIN**



La banque devra verser 200 millions d'euros de dommages-intérêts aux emprunteurs trompés.

Le déséquilibre du rapport de force entre les banquiers et les consommateurs ne cesse de s'amplifier avec la complexification croissante des produits d'épargne (produits structurés, fonds à formule, assurance-vie en unités de compte, etc.). Les nombreuses plaintes de particuliers essayant de faire condamner par la justice le défaut d'information et de conseil ou les pratiques trompeuses de leurs bien mal nommés «conseillers» bancaires en témoignent.

C'est en tout cas ce déséquilibre, et l'exploitation qu'en a fait BNP Paribas, qu'ont durement sanctionné le tribunal judiciaire de Paris, en février 2020, puis la cour d'appel de Paris, le 28 novembre dernier. BNP Paribas Personal Finance (PPF), la filiale du groupe bancaire, s'est vu infliger l'amende maximale de 187 500 €. Une somme à laquelle s'ajoutent 100 000 € de dommages-intérêts pour l'UFC-Que Choisir (au titre de la défense de l'intérêt collectif des consommateurs) et 200 millions d'euros de dommages-intérêts à verser à ses clients abusés sur les caractéristiques essentielles des prêts immobiliers Helvet Immo (lire aussi p. 11).

Ces crédits destinés à l'investissement locatif défiscalisé, commercialisés en 2008 et 2009, étaient libellés en francs suisses et remboursables en euros. Mais ce que BNP Paribas a sciemment caché aux investisseurs lors de la souscription, c'est qu'il existait un risque extrêmement élevé d'effondrement de la monnaie européenne face à la devise helvétique, dans la foulée de la crise des *subprimes* et des dettes souveraines.

En plus des pertes financières, le préjudice moral a été retenu

Des documents et des notes internes que nous avons publiés en 2015 (*QC* n° 536) montrent clairement que le groupe financier estimait que la réalisation de ce risque était fortement probable. Et il avait vu juste. Les conséquences? Une flambée des intérêts dus par les emprunteurs. La plupart d'entre eux ont même vu le montant du capital qu'il leur restait à rembourser soudainement exploser (jusqu'à plus de 100 000 €), au lieu de diminuer au fur et à mesure du paiement des mensualités.

Les victimes mieux indemnisées

Le récent arrêt de la cour d'appel de Paris a également revu l'indemnisation allouée aux victimes en raison de leur préjudice. Les juges ont augmenté les sommes octroyées initialement en portant le montant total de 140 (décision du tribunal judiciaire en 2020) à, donc, 200 millions d'euros, car ils ont notamment retenu la notion de préjudice moral en plus des pertes financières. La juridiction a en effet accordé, en plus de l'annulation d'une partie des intérêts du prêt, 30 000 € de compensation aux particuliers, qui *«du fait de la souscription du prêt, se sont trouvés en situation de surendettement, en exécution forcée, ont dû vendre leurs biens ou continuer à travailler alors qu'ils auraient pu prétendre à la retraite»*.

Une amende peu dissuasive

Notons qu'au regard de l'importance du scandale et des préjudices, la sanction pénale aurait gagné à être plus dissuasive: «seulement» 187 500 €! À peine 0,002% des bénéfices de BNP Paribas (10,2 milliards d'euros en 2022). On est loin du montant des amendes aux États-Unis… où, par ailleurs, des dommages-intérêts punitifs sont prononcés. En France, les sommes attribuées aux associations de consommateurs, au titre de la défense de l'intérêt collectif, pourraient remplir cette seconde fonction. Dommage que le million d'euros, accordé ici en première instance à l'UFC-Que Choisir, ait été abaissé à 100 000€ par la cour d'appel. Pas vraiment de quoi empêcher les actionnaires et les dirigeants de dormir! ◆

O. BOITET/LE PARISIEN-MAXPPP

CONSTRUCTION

Les naufragés de Soprimmo

En grande difficulté financière, le promoteur a stoppé plusieurs chantiers. Les personnes qui ont acheté leur logement sur plan se sentent abandonnées et n'entrevoient aucune solution.

— Par **ARNAUD DE BLAUWE** - Photos **TUCUMAN**

« *J'ai vraiment "la tartine", je cumule les problèmes !* » Une tasse de thé serrée dans la main, Annabelle C.[1] garde néanmoins le sourire en ce début de soirée de novembre. « *En 2021, comme je me suis séparée de mon mari, il a fallu que je trouve un nouveau logement,* attaque cette mère de trois jeunes enfants. *À Clamart (Hauts-de-Seine), ville proche de là où nous habitions, je tombe sur une offre : un appartement était proposé sous le statut de la vente en l'état futur d'achèvement (Véfa) par Soprimmo, un promoteur d'Anglet (Pyrénées-Atlantiques), dans une petite résidence nommée L'Angelus. La livraison était prévue en juin 2022. Lorsque j'ai signé pour un T4 de 80 m², affiché à 530 000 €, le sous-sol et le rez-de-chaussée étaient déjà construits.* » Afin d'acheter ce bien, elle souscrit un crédit et honore les échéances (près de 250 000 €, à ce jour).

Puis, à cause du covid, les travaux s'arrêtent. Et ne reprendront jamais. « *Au printemps 2022, je me suis rendue plusieurs fois sur place. Il n'y avait aucun ouvrier* », se souvient-elle. Annabelle C. occupe un emploi à l'Assurance maladie mais, malgré un salaire convenable, vivre en région parisienne lui coûte trop cher. Alors, elle demande sa mutation et part au Havre (Seine-Maritime), avant de décrocher un autre poste, cette fois à Reims (Marne), où elle vit désormais.

« *J'ai beaucoup de tracas : un fils de 10 ans lourdement handicapé, une mère en fin de vie, que j'ai installée dans un hôpital de la ville, et ce projet immobilier qui plombe mon budget et mon quotidien,* poursuit la quadragénaire. *À part "faire dans le pathos" pour essayer de sensibiliser ceux qui ont le "pouvoir" de me sortir de cette ornière, je ne vois pas d'autre issue.* »

Après la mise en retrait du promoteur, les intervenants se succèdent, tandis que les acquéreurs attendent leur logement

Malheureusement, Soprimmo n'a pas fait des dégâts qu'à Clamart. D'autres chantiers ont été abandonnés dans les Yvelines, à Rambouillet (L'Olivier, Le Cheval blanc), et en Eure-et-Loir, à Chartres (Le Clos des capucines), laissant sur le carreau d'autres futurs propriétaires – autour de 40. Pire, des expertises ont mis au jour de sérieuses malfaçons. Leur gravité est telle que la démolition de certains bâtiments a été préconisée. « *Pourtant,* accuse Anne-Marie Worms, qui a investi à Chartres, *la société a continué à commercialiser des logements sur des opérations stoppées.* »

Procédure de sauvegarde

En avril 2023, confrontée à de grosses difficultés financières, Soprimmo a été placée sous procédure de sauvegarde. Qui pourrait se terminer, si l'entreprise ne réussit pas à redresser la situation, par une liquidation judiciaire. Dans un tel contexte, la garantie financière d'achèvement (GFA), obligatoire en matière de Véfa, a été déclenchée. Le garant prend le relais du promoteur défaillant afin de terminer la construction. Une période de flottement durant laquelle les acquéreurs n'ont plus vraiment d'interlocuteur. « *Après la mise en œuvre de la GFA,* indique Anne-Marie Worms, *nous avons mandaté un avocat afin qu'il négocie avec la banque*

À Rambouillet, où Serge Charfoulault a investi, le chantier reste à l'arrêt.

garante du Clos des capucines, la Caisse d'épargne Loire-Centre. Notre souhait : obtenir le remboursement des sommes que nous avons déjà versées [une perspective très hypothétique]. *On a toutefois l'impression qu'il ne se passe rien.»*
Annabelle C. nuance: *«Les choses ont commencé à bouger un peu.»* Mi-octobre, elle a reçu un courrier de Ducatel. Elle y a appris que le tribunal de commerce de Nanterre (92) avait nommé *«administrateur ad hoc»* (AAH, dans le jargon de la Véfa) cette structure spécialisée dans *«l'audit et l'achèvement d'opérations immobilières»*, sur proposition de la Banque populaire Val-de-France, qui garantit L'Angelus. La mission de Ducatel? Dresser un état des lieux qui permettra d'établir le coût et les conditions de la poursuite des travaux. Depuis, plus rien… sinon une lettre de l'avocat de l'établissement bancaire confirmant cette désignation.

Malfaçons à la pelle

Les clients malheureux de Soprimmo ne sont pas près de voir le bout du tunnel. À L'Angelus, après visite, le responsable technique de Ducatel a *«constaté les points suivants : pas d'étanchéité périphérique, des agglos mal posés un peu partout, des défauts de planéité de plusieurs voiles béton […]»*. Ces désordres majeurs ont conduit l'auditeur à solliciter l'assurance dommages-ouvrage (DO) souscrite par Soprimmo, afin qu'elle intervienne à son tour. Une décision qui risque de ralentir encore le règlement des dossiers. Car, sauf *«circonstances exceptionnelles»* (faute de définition précise, l'interprétation est de facto laissée aux parties), la DO ne s'actionne qu'une fois la résidence achevée et livrée. *«D'après mes informations,* complète Serge Charfoulault (en photo p. 30), acquéreur à Rambouillet (L'Olivier), *chez nous, Soprimmo a viré plusieurs entreprises, car elles travaillaient mal. C'était néanmoins de sa responsabilité de bien les choisir ! Elles n'ont jamais été remplacées, et c'est nous qui payons les pots cassés.»*
Ducatel ne nous a pas répondu, à l'inverse de Soprimmo (lire l'encadré ci-dessous) – en un sens, un traitement différent de celui infligé d'ordinaire aux victimes de la Véfa, qui se sentent oubliées et méprisées. Certes, face à un tel mur, il est possible de recourir à la justice. Mais, dans des affaires de ce type, elle se montre, elle aussi, lente, voire impuissante. *«En plus, pas assez d'acquéreurs se mobilisent, en dépit d'un enjeu financier qui peut être énorme. Un grand nombre d'entre eux sont dépassés par l'ampleur et la complexité de la tâche, ou simplement découragés. D'autres sont peu motivés parce qu'ils ont investi dans un placement locatif défiscalisé. Ils n'occuperont pas le logement»*, constate Serge Charfoulault, qui, du haut de ses 75 ans, *«ne lâche pas alors [qu'il n'est pas] le plus à plaindre d'un point de vue pécuniaire»*. Cette lassitude et ce désespoir arrangent les promoteurs défaillants, peu scrupuleux ou malhonnêtes. Indifférents au sort des personnes qu'ils laissent dans la panade. Insensibles au *«pathos»*, selon les termes d'Annabelle C. Ce type d'achat constitue souvent le projet d'une vie. Quand il capote, cela s'ajoute aux autres gros soucis que chacun doit affronter. ◆

(1) Elle a demandé que son nom ne soit pas divulgué.

CÔTÉ PROMOTEUR Pas de notre fait !

Dans le centre d'Anglet (64), des ouvriers mettent la dernière main à la résidence de 11 logements qu'Éric Billard, l'un des deux associés de Soprimmo, nous fait visiter. Si les clients malheureux de cette société de promotion immobilière voyaient cela, ils l'auraient sûrement mauvaise ! Ici, les acquéreurs s'installeront bientôt chez eux. Plus tard, assis à quelques kilomètres de là, dans la salle de réunion de leur siège social, Éric Billard et Stéphane Godefroy, l'autre dirigeant, reviennent sur leur débâcle en Île-de-France et à Chartres (lire ci-dessus). Les entrepreneurs sélectionnés n'ont pas été à la hauteur, d'où l'arrêt des travaux, racontent-ils en substance. Mais comment imaginer que les quatre chantiers concernés aient été défaillants en même temps (à partir de 2020) ? La vérité est peut-être ailleurs : les sous-traitants sont partis car ils n'étaient plus payés – Soprimmo a été placée sous procédure de sauvegarde en avril dernier. Selon Stéphane Godefroy, *« ce sont notamment les conséquences de la crise du covid et de la guerre en Ukraine (inflation, rupture de stock de matériaux…). Il faut maintenant que nous lancions de nouveaux projets. C'est ça ou disparaître à terme. »* Quant au sentiment d'abandon des naufragés de Soprimmo, Éric Billard s'en défend : *« Jusqu'en mars dernier, j'ai gardé le contact avec eux. »* Et après ? Il reconnaît s'être montré plus distant : *« Dès lors que la garantie financière d'achèvement se déclenche, c'est le garant qui est en charge de la suite des événements, plus nous ! »* Manière de laisser croire que le promoteur est comme les propriétaires qu'il laisse dans la panade : impuissant.

VOLS DE VÉHICULES
Des indicateurs à la hausse

De plus en plus de véhicules sont volés, mais ils sont aussi davantage retrouvés, constate le groupement d'assureurs Argos.

— Par **ARNAUD MURATI**

Le nombre des véhicules volés ayant retrouvé leur propriétaire a augmenté de 11% en 2022, selon le groupement d'intérêt économique (GIE) Argos, qui rassemble la majorité des assureurs automobiles. Cela compense un peu la hausse de 9,3% des vols enregistrée parmi ses adhérents. Cette année-là, Argos a recensé 65 673 véhicules dérobés, alors que le bilan national, publié par les forces de l'ordre au printemps dernier, en répertoriait 133 800. En effet, tous ne sont pas assurés contre ce sinistre ni gravés, et seuls ceux dont les vitres portent un numéro indélébile sont recherchés par l'interprofession.

Ce sont ainsi 38,7% des voitures déclarées volées auprès d'Argos qui ont été retrouvées en 2022, contre 38,1% l'année précédente – leur taux de «récupération» a atteint 45,1%, contre 44,5% en 2021. Sur la même période, 31,5% des deux-roues enlevés ont finalement été repris, ce qui représente une progression de 1,3% sur un an. Les camions, sur lesquels on remet rarement la main (11,5% seulement), ont vu leur taux de découverte se dégrader très légèrement en 2022, contrairement aux engins de terrassement et autres machines de chantier (récupérés à 15,1%).

Le compte rendu d'Argos indique que 30% des véhicules retrouvés le sont dans la semaine qui suit la déclaration du vol, et 90%, au cours des six premiers mois. L'organisme publie par ailleurs une intéressante courbe de la saisonnalité des larcins. Pour toutes les catégories de véhicules, les mois de mars, mai et septembre 2022 ont été particulièrement «favorables». Concernant les deux-roues, l'hiver semble avoir été moins «propice»… Le bilan permet également de constater que les malfrats ne ciblent pas forcément les véhicules les plus récents et les plus onéreux. L'âge moyen des voitures subtilisées s'élevait à 9,1 ans en 2022, contre 8,6 ans en 2021. Motos, scooters, etc., eux, affichaient 5,9 ans en moyenne, au compteur et les poids lourds, plus d'une décennie, soit 11,1 ans en moyenne.

Les malfrats ne ciblent pas forcément les modèles les plus récents

La plupart des voitures volées sont de marques françaises.

HIGHWAYSTARZ/ADOBE STOCK

Les voitures banales les plus prisées

Le classement des modèles les plus convoités des voleurs met en lumière un fait marquant: les automobiles les plus banales sont majoritairement visées. La Renault Clio 4 arrive en tête de ce triste palmarès: 2 407 signalements de vols ont été effectués en 2022. Suivent les Peugeot 3008 et 208, avec respectivement 1 157 et 1 115 déclarations enregistrées. Dans le top 15 publié par Argos, n'apparaît pas le moindre véhicule allemand – d'ailleurs, à l'exception de la Toyota Rav4 (au 8e rang des plus volés) et de la Fiat 500 (au 13e rang), ils sont tous de marques françaises. Contrairement au résultat du classement national des voitures les plus fréquemment dérobées par rapport à leur nombre en circulation. Là, les trois premières places sont occupées par la Toyota Rav4, la Lexus NX et l'Audi A3.

À l'inverse, l'analyse géographique des vols réalisée par Argos ne diffère guère de celle de la police et de la gendarmerie. En 2022, les Bouches-du-Rhône montent sur la première marche du podium, avec 9 149 occurrences, devant le Nord (5 510) et Paris (5 404). Tous les départements franciliens figurent dans le top 12 des territoires où les véhicules sont le plus dérobés. À l'autre bout du spectre, la Creuse, la Lozère et le Cantal comptent parmi les zones les moins touchées par les vols de véhicules. ◆

LABO QC

PROSTOCK-STUDIO/ISTOCK

Les **tests** du mois

34 | CHAUFFAGE

Radiateur électrique (à inertie ou à double système chauffant) ou pompe à chaleur monobloc, quelle meilleure solution pour se chauffer ? Notre test, nos réponses.

38 | IMPRIMANTES MULTIFONCTIONS

40 | CAFETIÈRES AVEC BROYEUR

42 | CAFETIÈRES À CAPSULES

43 | PILES RECHARGEABLES ET ALCALINES

46 | PÂTES FEUILLETÉES

49 | TESTÉ AILLEURS

116 produits achetés, **7 laboratoires** sollicités, **197 100 €** investis pour guider vos choix vers une consommation responsable.

NOTRE EXPERTISE

LES PRODUITS CHOISIS
Tous les produits que nous testons sont achetés anonymement dans le commerce, en plusieurs exemplaires selon les besoins. Nous les payons comme vous le feriez vous-même.

NOS ESSAIS COMPARATIFS
Nous testons tous les produits, à partir d'un protocole établi par les ingénieurs de notre service essais comparatifs, dans des laboratoires indépendants et qualifiés, en partenariat avec nos homologues européens. Les produits sont évalués selon leur aptitude à la fonction, leur ergonomie et leur sécurité.

AUCUNE PUBLICITÉ N'EST ACCEPTÉE
Les résultats de nos tests et les informations que nous publions ne peuvent faire l'objet d'aucune exploitation commerciale ou publicitaire, à l'exception de « La Note Que Choisir », délivrée et contrôlée par le Bureau Veritas Certification.

LES DISTINCTIONS

Les produits accompagnés de ces logos se distinguent des autres.

LE MIEUX NOTÉ C'est le meilleur produit de la sélection, tous critères confondus, sauf le prix qui n'est pas pris en considération dans la note globale.

BON CHOIX Sans être le meilleur de la sélection, c'est un bon produit qui mérite votre attention.

QUALITÉ/PRIX Le produit présente le meilleur compromis entre qualité et prix.

MOINS IMPACTANT Aucun produit n'est irréprochable, mais celui-ci s'avère plus écoresponsable que les autres, tout en affichant de bonnes performances.

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

AVTK/ADOBE STOCK

CHAUFFAGE

Radiateur électrique ou pompe à chaleur ?

Choisir un radiateur efficace est primordial pour le confort du logement… Mais vous ferez plus d'économies avec une pompe à chaleur.

— Par **MORGAN BOURVEN** avec **AISSAM HADDAD**

Un nombre croissant de Français déclarent souffrir du froid chez eux. Alors qu'ils étaient 14% dans ce cas en 2020, la proportion a grimpé à 20% en 2021, à 22% en 2022 et à 26% en 2023, selon l'Observatoire national de la précarité énergétique. Et 42% affirment qu'ils sont obligés de limiter le chauffage pour des raisons financières, 34% que leur habitation est mal isolée. Donc avant de changer ses appareils, on ne le répétera jamais assez, il faut d'abord réaliser des travaux de rénovation. Électricité, gaz, fioul… toutes les énergies sont chères, et si nul n'est capable de prédire comment les prix vont évoluer, il est peu probable qu'ils baissent drastiquement.

Des évolutions pour MaPrimeRénov'

Que vous décidiez d'installer un poêle à granulés (*QC* n° 609) ou une pompe à chaleur (PAC, *QC* n° 628 pour les bi-blocs et p. 37 de ce numéro pour les monoblocs), vous devez réfléchir à l'isolation de votre logement afin d'éviter toute perte de confort, ou une explosion de la facture en cas de passage à l'électrique. Le gouvernement semble d'ailleurs en avoir pris conscience. À partir du 1er juillet 2024, MaPrimeRénov', attribuée en cas de remplacement d'une chaudière à fioul ou à gaz par une PAC air-eau, ne sera plus disponible si vous vivez dans une passoire thermique (lire aussi p. 54). Elle sera réservée aux propriétaires de biens classés de A à E au diagnostic de performance énergétique (DPE). Cependant, notez que d'autres aides sont accordées pour la pose de nouveaux équipements, comme le Coup de pouce chauffage, l'écoprêt à taux zéro, la TVA réduite à 5,5% ou des subventions locales.

Pas de grosses différences de consommation

Une fois la question de l'isolation réglée, choisir une référence est loin d'être aisé, tant les fabricants rivalisent d'imagination. Notre test dédié aux radiateurs électriques permet de répondre à plusieurs interrogations. Il montre que sur les critères de rapidité de montée en température et de coût, de nombreux modèles se valent, quelle que soit leur technologie (inertie, chaleur douce ou double cœur de chauffe). La plupart mettent un peu plus d'une heure à faire passer une pièce de 8 à 19 °C. Et, sauf exceptions (le GoodHome Mermoz, le Deltacalor Dolce et le Noirot Kaolin), vous dépenserez de 35 à 42 centimes d'euro. Ne croyez pas les constructeurs ou les vendeurs vous promettant monts et merveilles en matière d'économies, notamment grâce à l'inertie: un radiateur qui consomme un kilowattheure d'électricité restituera toujours la même quantité de calories. Si vous souhaitez obtenir de meilleurs résultats, tournez-vous vers les PAC, dont le coefficient de performance (COP), soit le rapport entre l'énergie consommée et celle produite, est plus élevé: il oscille entre 1,9 et 2,3 quand il fait -7 °C dehors pour les pompes de notre banc d'essai. ◆

RADIATEURS ÉLECTRIQUES À INERTIE OU À CHALEUR DOUCE

La plupart des radiateurs de notre comparatif sont à inertie, c'est-à-dire avec un corps de chauffe solide (fonte, céramique…) ou liquide (fluide caloporteur), qui stocke l'énergie calorifique produite par une résistance avant de la libérer progressivement. Ils fournissent tous une chaleur douce et confortable, d'où le succès de cette technologie. Le type de matériau utilisé influe peu sur les performances (la coûteuse pierre de lave est surtout un argument marketing). En revanche, le poids de l'appareil constitue un indicateur de la quantité de chaleur pouvant être emmagasinée. Notre test compte aussi un Intuis qui associe la convection et le panneau rayonnant: pas d'inertie donc, mais un chauffage dit «doux» et plus agréable que celui d'un «grille-pain» classique.

Noirot RADIAFLO

299 € — **15,4/20 | ★★**

Ce radiateur à inertie fluide, assez compact, met 59 minutes pour chauffer une pièce de 8 à 19 °C avec un thermostat réglé en position maximale, ce qui est rapide. Il se montre précis et consomme peu. La chaleur se répartit bien et la température reste stable. Dommage que l'appareil ne soit pas connecté (cela explique en partie qu'il affiche un prix plus bas que la moyenne). On peut néanmoins le programmer à la journée ou à la semaine.

Atlantic GALAPAGOS

737 € — **15,1/20 | ★★**

Ne vous fiez pas à son design rétro : ce modèle à inertie fluide est bourré de technologie (connectivité, détection d'ouverture de fenêtre…). Pour gagner 11 degrés (et passer de 8 à 19 °C), il lui faut 1 h 06, une durée dans la moyenne. Cependant, il fait preuve de précision et diffuse la chaleur de manière homogène. Quant à la température, elle ne fluctue pas sur la durée. Enfin, il se révèle peu gourmand en énergie, comme la majorité des radiateurs de notre sélection.

12 RADIATEURS À INERTIE OU CHALEUR DOUCE 1500 W	THERMOSTAT À 20 °C: Distribution de la chaleur	THERMOSTAT MAXIMAL (Passage de 8 à 19 °C): Précision et stabilité de la température	Rapidité de chauffage €	Consommation	Puissance consommée max. ramenée à 1 h w	Puissance max. mesurée w	SÉCURITÉ THERMIQUE: HORS GEL	CONSOMMATION EN VEILLE	APPRÉCIATION GLOBALE Note sur 20		PRIX €	DIMENSIONS: Largeur cm	Hauteur cm	Profondeur cm	Poids kg	Connectable ou connecté	Détecteur de présence	Pays d'origine
1 **NOIROT** RADIAFLO 💧	★★	★★★	0 h 59	★★	1428	1487	★★★	★★	★★	15,4	★★	299	74	59	11	18,5	-	-	France
2 **ATLANTIC** GALAPAGOS 💧	★★	★★★	1 h 06	★★	1370	1376	★★★	★★	★★	15,1	★★	737	107	85	10	19,5	●(1)	●	France
3 **GOODHOME** MERMOZ 💧	★★★	★★	1 h 26	■	1476	1479	★★★	★★★	★★★	13,3	★★	379	100	60	7	31,9	-	-	n. i.
4 **INTUIS** OSLO ≋	★★	★★	1 h 33	★★	1009	1462	★★	■■	★★	12,9	★★	327	79	45	11	7,5	-	-	France
5 **ATLANTIC** ONIRIS ≋	★	★★	0 h 57	★★	1475	1559	★★	★★	★★★	12,9	★★	782	106	62	12	18	●(1)	●	France
6 **ACOVA** TAFFETAS 2 ≋	★★	★	1 h 10	★	1482	1489	★★	★	★★	12,5	★★	469	69	58	10	20,6	●(2)	●	France
7 **DELTACALOR** TELICA CINTRÉ 💧	★	★★★	1 h 04	★★	1491	1523	★	★★	■	12,5	★★	593	72	10	11	14,3	-	-	Italie
8 **NOIROT** AMAROC ≋	★	★★	1 h 04	★★	1461	1483	★★	★	★★	12,4	★★	239	75	59	12	17,3	-	-	France
9 **BLYSS** ISANDO ≋	★★	★	1 h 45	★★	828	1434	★★★	★★	★★★	11,5	★	199	76	49	11	9,7	-	-	Chine
10 **DELONGHI** MAGIA ≋	★	★★★	1 h 09	★	1464	1482	★	★★★	★★★	11,3	★	219	79	58	9	17,3	-	-	Italie
11 **EQUATION** NESIA ≋	★	■	1 h 09	★	1388	1408	★	★★	★★★	10,5	★	329	63	57	10	15,5	-	-	Italie
12 **NOIROT** KAOLIN ≋	■	★★★	1 h 16	★	1450	1506	★★	■■	★★	9,8	★	319	77	61	11	22,3	-	-	France

(1) Connectable avec Cozytouch, à acheter séparément. (2) Connectable avec Enki, à acheter séparément.

>>>

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ● oui - non n. i. : non indiqué ≋ Inertie sèche ≋ Chaleur douce 💧 Inertie fluide

A. LECOMTE

>>>

RADIATEURS ÉLECTRIQUES À DOUBLE SYSTÈME CHAUFFANT

Les radiateurs dits «à double cœur/corps de chauffe» ou «à double système chauffant» allient un panneau rayonnant à l'inertie. Le premier permet de chauffer rapidement la pièce dès que l'on met l'appareil en route, tandis que la seconde délivre une chaleur douce et confortable. Cette polyvalence a un prix. En raison du doublement des dispositifs qu'elles embarquent, ces références coûtent souvent plus cher à l'achat que celles seulement à inertie (et, a fortiori, que les panneaux rayonnants), sauf à rogner sur la qualité. Si votre budget est contraint, vous pouvez vous contenter de les installer dans les pièces de vie. Pour une chambre, un modèle à inertie simple suffit, à condition de l'allumer en avance.

Sauter HEKLA
920 € — **14,4/20 | ★★**

Il faut 1 h 05 à ce radiateur à inertie en fonte avec façade chauffante pour conduire une pièce de 8 à 19 °C. S'il distribue parfaitement la chaleur, la précision de la température doit être ajustée. En marche, il consomme peu, mais en veille, il est plus énergivore que les autres appareils testés (toutefois cela reste minime). À noter : l'éclairage LED intégré et connecté peut servir de veilleuse.

Thermor EQUATEUR 4
1374 € — **14,3/20 | ★★**

Son cœur en fonte et sa façade chauffante permettent à ce modèle haut de gamme de chauffer une pièce en 1 h 07, une vitesse dans la moyenne basse. Toutefois, il diffuse idéalement la chaleur et la température ne varie pas. Quant à sa consommation, elle est normale en fonctionnement, et très faible en mode veille. Si son prix ne vous a pas déjà refroidi, vous pouvez équiper ce radiateur d'une enceinte connectée et d'un diffuseur de parfum d'ambiance.

5 RADIATEURS À DOUBLE SYSTÈME CHAUFFANT 1500 W	THERMOSTAT À 20 °C		THERMOSTAT MAXIMAL (Passage de 8 à 19 °C)				SÉCURITÉ THERMIQUE		CONSOMMATION EN VEILLE		APPRÉCIATION GLOBALE		PRIX	DIMENSIONS						
	Distribution de la chaleur	Précision et stabilité de la température	Rapidité de chauffage	Consommation	Puissance consommée max. ramenée à 1 h	Puissance max. mesurée	HORS GEL							Largeur	Hauteur	Profondeur	Poids	Connectable ou connecté	Détecteur de présence	Pays d'origine
		€			w	w					Note sur 20		€	cm	cm	cm	kg			
1 **SAUTER** HEKLA	★★★	★★	1h05	★★	1451	1517	★★★	★★	★		**14,4**	★★	**920**	93	62	12	25,1	● (1)	●	France
2 **THERMOR** EQUATEUR 4	★★★	★★	1h07	★	1478	1523	★★★	★★	★★★		**14,3**	★★	**1374**	93	60	12	29	● (1)	●	France
3 **DELTACALOR** DOLCE	★★	★★★	1h33	■	1396	1589	★★★	★★	■		**11,9**	★	**402**	78	55	12	20,6	●	-	Italie
4 **CARRERA** AMARA	★★	★★★	1h22	★	1169	1523	★★★	★★	★★★		**11,7**	★	**229**	63	60	13	19,6	-	●	Chine
5 **EQUATION** ENORA	★	★★	1h08	★	1489	1543	★	★★	★★★		**11,5**	★	**519**	79	53	12	25,3	● (2)	-	Italie

(1) Connectable avec Cozytouch, à acheter séparément. (2) Connectable avec Enki, à acheter séparément.

OUVERTURE DE FENÊTRE Une détection imparfaite

Censée, lorsque la pièce est aérée, éteindre ou réduire le chauffage, l'option « détection de fenêtre ouverte » figure sur les 17 radiateurs de notre comparatif. Pour être efficace, elle doit s'activer rapidement et sans erreur.

Ce n'est pas toujours le cas. La plupart des modèles ont réagi après avoir enregistré un écart d'environ 5 °C sur une courte période (deux minutes pour le GoodHome Mermoz et trois pour le Deltacalor Dolce). D'autres ont traîné.

Le Blyss Isando a mis 24 minutes à s'arrêter (alors que le thermomètre avait perdu 9 °C), et le Carrera Amara, 20. Préférez donc le bouton on/off ou l'application mobile pour couper le chauffage quand il le faut.

A. LECOMTE

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

POMPES À CHALEUR MONOBLOCS

Dans la famille des pompes à chaleur (PAC) air-eau, il y a deux sortes d'appareils: les «bi-blocs» (testés dans *QC* n° 628), dont les éléments essentiels sont repartis dans des modules intérieur et extérieur, et les «monoblocs». Ce terme est abusif, car même si les principaux composants (condenseur, compresseur, détendeur, évaporateur) se trouvent dans une seule unité, placée à l'extérieur du logement, il est parfois nécessaire d'y adjoindre un circulateur. Installé dans l'habitation, il sert à alimenter le circuit de chauffage et le ballon d'eau chaude.

De grands écarts de prix

Comme pour les bi-blocs, le coût des PAC monoblocs varie fortement selon les régions et la puissance. La Panasonic de notre sélection, vendue à moins de 4000 €, est destinée à une maison bien isolée de 100 m² environ. Les autres sont réservées à de plus grands volumes. Demandez un devis à plusieurs chauffagistes afin de faire le choix le mieux adapté à votre situation.

KARDASKA/ADOBE STOCK

Le coût des PAC varie selon la région et leur puissance.

Viessmann VITOCAL 250-A AWO-E-AC 251.A10

13 827 € — **16,5/20 | ★★★**

Certes, cette pompe à chaleur de 10 kW coûte cher, mais elle remplit sa mission. Adaptée aux régions chaudes et tempérées, elle s'en sort plutôt bien dans les climats froids. Les résultats de nos tests restent bons quand la température de l'air extérieur s'élève à 2 °C et deviennent moyens en deçà et jusqu'à - 7 °C, là où les autres modèles sont médiocres en dessous de - 2 °C. L'appareil fait peu de bruit et utilise du gaz R290, moins polluant que le R32.

Daikin ALTHERMA 3 H MT

7 954 € — **14,4/20 | ★★**

Parfait pour les climats chauds, ce modèle, facile à utiliser au quotidien, ne démérite pas dans les zones tempérées. Toutefois, il est à la peine dès que le thermomètre passe sous les - 2 °C. Quant aux performances de production d'eau chaude à 35 °C, elles s'avèrent correctes. Par ailleurs, l'Altherma sait se montrer discret lorsque le mode silence est activé, mais à pleine puissance, on l'entend de loin. Dommage aussi qu'il recourt au polluant gaz R32.

4 POMPES À CHALEUR MONOBLOCS	Climat chaud	Climat tempéré	Climat froid	Appréciation	Production d'eau chaude à 35 °C	Bruit	Installation initiale	Notices	Facilité d'utilisation	Impact environnemental (maintenance, gaz...)	Appréciation globale	Note sur 20	Prix (2) €	Radiateur à 55 °C: Puissance thermique selon climat froid/tempéré/chaud kW	Radiateur à 55 °C: Consommation électrique annuelle selon climat froid/tempéré/chaud €	Radiateur à 35 °C: Puissance thermique selon climat froid/tempéré/chaud kW	Radiateur à 35 °C: Consommation électrique annuelle selon climat froid/tempéré/chaud €	Bruit (unité ext./int.) db(A)	Poids kg
1 **VIESSMANN** VITOCAL 250- A AWO-E-AC 251.A10 (TRIPHASÉ) (1)	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★★	★★★	16,5 ★★★	13 827 (400 V)	8 10 5	1467 1236 355	8 10 5	1247 1014 286	54 /40	221
2 **DAIKIN** ALTHERMA 3 H MT (EPRA10EW1 + ETBH12E6V) (TRIPHASÉ)	★★★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★★	■■	14,4 ★★	7954	9 8,5 9,6	1723 1218 713	9 8,3 8,6	1295 860 459	53 /44	118
3 **PANASONIC** AQUAREA WH-MDC07J3E5	★★★	★	★	★★	★	★	★★	★★	★★	■	12,6 ★★	3768	6 7 6	1242 1089 493	7 6 7	1033 633 407	59 /n.a.	104
4 **MITSUBISHI ELECTRIC** ECODAN (PUZ-WM85YAA + ERPX-YM9D) (TRIPHASÉ)	★★★	★	★	★★	★★	★	★★★	★	★★★	■■	12,4 ★★	9148	6 9 9	1094 1209 700	5 9 9	683 868 479	58 /45	111

(1) Avec gaz réfrigérant R290 – les autres pompes à chaleur de notre tableau fonctionnant avec du R32. (2) Prix approximatif de l'équipement complet.

IMPRIMANTES MULTIFONCTIONS

Nous avons testé 14 modèles à jet d'encre (8 à cartouches, 6 à réservoirs), et surtout des Canon et des Epson, seuls fabricants à présenter de nouvelles références.

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

Acheter sans se faire un sang d'encre

Pas de surprise ! Comme c'est le cas à chacun de nos tests, toutes les imprimantes à jet d'encre de notre sélection offrent des performances correctes. Certes, certaines mettent un peu plus de temps à imprimer des pages de texte que d'autres. La qualité et les délais d'impression des photos couleur peuvent aussi varier. Idem pour ceux des scans et des copies. Mais, dès lors qu'il s'agit de documents de texte, y compris lorsqu'ils intègrent des images, les machines se montrent toutes à la hauteur. En fait, le choix d'un modèle se fait sur d'autres critères.

CARTOUCHES OU RÉSERVOIRS ?

Les années passent et les imprimantes à réservoirs envahissent les rayons des magasins. Si elles sont vendues plus cher, elles permettent à leurs propriétaires de réaliser de substantielles économies à l'usage. En effet, l'encre fournie en petits bidons, qu'il suffira de verser soi-même dans des bacs dédiés, s'avère meilleur marché que celle conditionnée en cartouches. Ces machines conviendront donc surtout à ceux qui impriment régulièrement. Les fabricants n'abandonnent pas pour autant leurs références classiques, car elles restent plus accessibles à l'achat. Cependant, avec ces appareils, chaque impression coûte une petite fortune, à cause du prix élevé des recharges.

DES SURCOÛTS À SURVEILLER

Le problème avec la technologie jet d'encre ? Lorsque vous n'imprimez pas assez souvent, il arrive que l'encre sèche. Les buses de l'appareil risquent alors de se boucher, et la qualité d'impression en pâtit. Pour éviter que cela ne se produise, toutes les imprimantes effectuent, à intervalles réguliers, des cycles de nettoyage. Au cours de cette opération, elles projettent une plus ou moins grande quantité d'encre sur des tampons absorbeurs, ce qui génère des surcoûts parfois élevés, notamment quand elles fonctionnent avec des cartouches. Selon nos calculs, cela peut conduire à plus que doubler les frais d'impression des textes par rapport à un usage plus fréquent. Il est toutefois possible de limiter les dépenses en éteignant sa machine en cas de non-utilisation prolongée, plutôt que de la laisser en veille, quitte à la relancer de temps en temps afin que les buses se décrassent. En revanche, le surcoût engendré reste marginal en ce qui concerne les modèles à réservoirs, étant donné que leur encre est abordable.

UNE ERGONOMIE BIEN CIBLÉE

Une imprimante doit aussi être simple d'emploi. Avoir un grand écran couleur, tactile de préférence, n'est pas un luxe. Il permet en effet de naviguer facilement dans les menus et de visualiser un texte avant de lancer l'impression. Certaines fonctionnalités peuvent également se révéler bien utiles, telles que le recto verso automatique ou le chargeur de documents, idéal pour ceux qui sont amenés à scanner ou à photocopier de nombreuses pages. Les utilisateurs qui envisagent d'imprimer leurs clichés choisiront plutôt une référence intégrant un lecteur de cartes mémoire et un bac destiné au papier photo de format 10 x 15 cm. Enfin, les modèles ont beau tous se présenter comme connectés, les différences sont notoires. Le wifi constitue sans aucun doute le critère le plus important à prendre en compte, puisqu'il permet de connecter aisément la machine à sa box internet et d'imprimer depuis n'importe quel appareil relié au même réseau. ◆

14 IMPRIMANTES MULTIFONCTIONS

		COÛT D'IMPRESSION			IMPRESSION																
					Texte noir 5 p. A4		Texte et images 1 p. A4		Photo couleur avec marge A4												
		10 pages de texte noir A4	Photo 10 x 15 cm	Surcoût usage occasionnel noir A4	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	SCANNER	COPIEUR	FACILITÉ D'EMPLOI	BRUIT	APPRÉCIATION GLOBALE		PRIX	Imprimante à réservoirs d'encre	Impression recto verso automatique	Chargeur automatique de documents	Connectivité wifi/Ethernet
		cts €	cts €	%		s		min		min					Note sur 20		€				
1	**EPSON** WORKFORCE WF-2960DWF	88	35	117	★★	24	★★	3'14	★	3'15	★★	★★	★★	★	**14,2**	★★	130	-	●	●	●/●
2	**CANON** PIXMA G3570	3	1	0	★★	31	★★	3'15	★	3'38	★★★	★★	★★	★	**13,9**	★★	340	●	-	-	●/-
3	**CANON** PIXMA G4570	3	1	0	★★	31	★★	3'29	★★	3'38	★★★	★★	★★	★	**13,8**	★★	360	●	-	●	●/-
4	**CANON** PIXMA TS5350I	120	22	67	★★	28	★★	3'04	★★	3'30	★★	★★	★★	★	**13,7**	★★	90	-	●	-	●/-
5	**EPSON** EXPRESSION HOME XP-5200	90	35	114	★★	24	★★	3'12	■	3'13	★★	★	★★	★	**13,6**	★★	100	-	●	-	●/-
6	**CANON** PIXMA TR4751I	178	34	47	★★	36	★★	3'41	★★	4'23	★★	★	★★	★	**13,5**	★★	80	-	●	●	●/-
7	**EPSON** ECOTANK ET-4810	2	2	0	★★	29	★★	3'01	★★	3'08	★★	★	★★	★	**13,5**	★★	400	●	-	●	●/●
8	**EPSON** WORKFORCE WF-2910DWF	104	45	63	★★	33	★★	4'46	★	9'22	★★	★	★★	★	**13,4**	★★	90	-	●	-	●/-
9	**EPSON** ECOTANK ET-2840	2	2	0	★★	29	★★	3'01	★★	3'08	★★	★	★★	★	**13,3**	★★	320	●	-	-	●/-
10	**EPSON** EXPRESSION HOME XP-4200	111	46	57	★★	33	★★	4'45	■	9'23	★★	★	★★	★	**13,2**	★★	100	-	●	-	●/-
11	**EPSON** EXPRESSION HOME XP-3200	98	44	145	★★	33	★★	4'46	★	9'26	★★	★★	★★	★	**13,2**	★★	80	-	●	-	●/-
12	**HP** SMART TANK 5105	3	1	0	★★	31	★★	4'42	★	4'28	★★★	★★	★★	★	**13,1**	★★	250	●	-	-	●/-
13	**CANON** PIXMA G2570	3	1	0	★★	31	★★	3'28	★★	3'38	★★★	★★	★★	★	**12,9**	★★	250	●	-	-	-/-
14	**EPSON** EXPRESSION HOME XP-2200	88	43	53	★★	35	★★	5'11	★	10'21	★	★	★★	★	**12,4**	★★	60	-	-	-	●/-

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

SURCOÛT Il s'agit de l'augmentation du prix de revient en cas d'impression occasionnelle de texte noir sur feuille A4. Un surcoût de 100 % signifie que pour une page de texte noir, le coût d'impression est doublé par rapport à un usage intensif.

PRIX Ils varient selon les performances, les fonctionnalités et la technologie des imprimantes. Les modèles à réservoirs d'encre coûtent plus cher à l'achat que ceux dotés de cartouches.

Epson
WORKFORCE WF-2960DWF
130 € **14,2/20 | ★★**

Nécessitant quatre cartouches, ce modèle remplit haut la main sa mission, quelle que soit la tâche qu'on lui demande, même si les photos peuvent ressortir un peu trop lumineuses. Il est aussi très bien équipé, avec notamment un écran couleur tactile, un bac d'alimentation d'une capacité de 150 feuilles et une connexion en Ethernet ou en wifi. Abordable à l'achat, ce modèle revient toutefois cher à l'usage.

Canon
PIXMA G3570
340 € **13,9/20 | ★★**

Avec elle aussi, vos documents seront vite imprimés, scannés ou photocopiés, tout en offrant un beau résultat. Dommage qu'il lui manque quelques équipements utiles, comme le recto verso automatique ou le chargeur de documents, pratique pour ceux qui recourent souvent à la numérisation. Elle coûte cher à l'achat, mais une fois cet investissement réalisé, chaque impression revient à quelques centimes.

Canon
PIXMA TS5350I
90 € **13,7/20 | ★★**

Pour son prix, cette Pixma affiche des performances honorables et possède un niveau d'équipements satisfaisant, même si on aurait aimé un écran plus grand et en couleurs. Hélas, à 1,20 € les 10 pages imprimées (et plus en usage occasionnel), elle revient cher. C'est qu'elle n'utilise que deux cartouches différentes, obligeant à remplacer la « trois couleurs » dès que le cyan, le magenta ou le jaune manque.

CONSUMER REPORTS

CAFETIÈRES AVEC BROYEUR

Les 16 machines automatiques de notre sélection donnent satisfaction. Pour les faire durer, pensez à bien les entretenir.

— Par **MORGAN BOURVEN** avec **AISSAM HADDAD**

S. NIKOLIC/ISTOCK

L'entretien, ça compte !

Les cafetières avec broyeur ont-elles une longévité délibérément limitée ? La question nous a été posée par Christian, d'Équihen-Plage (Pas-de-Calais), dont la DeLonghi est tombée en panne. Il a alors appris que celle-ci était garantie deux ans… ou 5 000 cycles. *« Si, comme moi, vous vous en servez au bureau, ce chiffre est atteint assez vite: ça ressemble à de l'obsolescence programmée »,* accuse-t-il.
DeLonghi n'est pas un cas unique. Par exemple, la Perfection 800L de WMF est couverte par une garantie de *« deux ans et/ou de 8 000 cycles, avec un maximum de 4 000 cycles annuels »,* précise sa notice. Chez Melitta, la limite s'élève à 15 000 cafés – *« un seuil qui nous paraît raisonnable, tant pour le consommateur que la machine »,* précise Olivia Lille, directrice marketing.

USAGE DOMESTIQUE OU PROFESSIONNEL ?

Le compteur permet aux réparateurs de s'assurer que l'appareil est utilisé dans un cadre domestique. *« 5 000 tasses sur deux ans, c'est presque 7 par jour, un usage intensif supérieur à celui de 90 % des particuliers »,* affirme un expert du secteur. Au travail, poursuit-il, *« on sait que les machines se détériorent plus vite, car elles sont davantage sollicitées et, la plupart du temps, mal entretenues. Elles ne sont ni nettoyées ni détartrées régulièrement ».* Or le tartre est la première cause de défaillance. Certains constructeurs restreignent donc les prises en charge en limitant le nombre de tasses – et orientent les entreprises vers des modèles plus robustes.
Cela ne signifie pas que les cafetières avec broyeur dysfonctionnent artificiellement à 5 000 cafés. Un ancien employé d'une marque leader nous a confié qu'elles sont en général qualifiées pour fournir 20 000 tasses. Le cahier des charges peut néanmoins réduire leur espérance de vie. *« La conception de certaines pompes leur permet de supporter au moins 20 000 cycles*, explique-t-il. *D'autres, qui coûtent un dollar de moins au constructeur, seulement 5 000… Dans ce cas, impossible que ce dernier s'engage sur une durée plus longue. »*

DÉTARTRAGE UNE OPÉRATION OBLIGATOIRE

Tous les professionnels s'accordent sur un point: l'importance de l'entretien. Une machine automatique est soumise à un fort stress (eau sous pression, abrasivité du café…). Il faut donc la laver régulièrement et effectuer un détartrage dès qu'elle le demande. Se soustraire à ces tâches – qu'elle comptabilise – constitue d'ailleurs souvent un motif d'exclusion de la garantie. *« Chez Jura, nous ne la limitons pas en fonction du nombre de cycles, parce que nous savons que nos modèles résistent très longtemps s'ils sont bien entretenus »,* s'enorgueillit Anne Lagleize, la responsable marketing. Qui prévient: *« Par contre, si un réparateur constate que telle ou telle référence a délivré 10 000 tasses, mais n'a été détartrée qu'une seule fois, la garantie ne marchera pas. »* À noter que si votre cafetière tombe en panne sans raison au cours des deux années suivant l'achat, la garantie légale de conformité et celle des vices cachés s'appliquent, et ce quel que soit le nombre de cafés que vous avez avalés. ◆

La réparation, ce n'est pas que pour les pros !

Dépanner soi-même sa cafetière ? L'idée est séduisante, mais peut intimider. Notre expérience avec une DeLonghi ECAM 23.210 montre que c'est possible. En 13 années d'utilisation et 10 000 cafés, grâce à divers tutoriels sur le Web, nous avons remplacé la carte mère et le capteur de niveau d'eau, et changé des joints pour colmater des fuites. Spareka.fr, Miss-pieces.com et d'autres sites spécialisés proposent des pièces détachées. Au total, il nous en a coûté quelques dizaines d'euros, quelques heures de concentration, un tournevis Torx (aisé à trouver dans le commerce)… et un peu d'huile de coude.

SOS ACCESSOIRE

DeLonghi ELETTA EXPLORE
899 € **14,8/20 | ★★**

Cinquante boissons chaudes ou froides (café cold brew) peuvent se programmer sur cette machine aux options multiples. Les préparations évaluées (café intense, classique et cappuccino) ont conquis nos experts, ainsi que la commodité d'emploi, même si le détartrage se révèle fastidieux. Autres points importants, cette DeLonghi émet moins de bruit que la moyenne et affiche le label indépendant Longtime, qui note la longévité et la réparabilité.

Melitta PURISTA F230-101
480 € **14,5/20 | ★★**

Très compact (20 cm de large, l'un des plus petits du marché), ce modèle vise l'efficacité avec l'option « café préféré » et un mode « deux tasses ». Il ne multiplie pas les recettes (pas de cappuccino), mais celles qu'il propose convainquent : il est le seul à obtenir ★★★ pour le café intense. Facile à manipuler, il dispose d'un interrupteur « 0 watt » pour l'éteindre complètement. Dommage qu'il ne soit pas plus silencieux.

Jura E6
999 € **14,4/20 | ★★**

« L'extraction des arômes est optimisée de 12,2 % par rapport aux broyeurs conventionnels », assure la plaquette marketing de cette machine. On ignore d'où sort ce chiffre, mais le jury a aimé le café classique (le seul à décrocher ★★★, avec celui de la Jura E4). Le cappuccino était également réussi. Comme ses concurrents, un modèle simple d'usage bien qu'un peu bruyant. Sa consommation électrique est faible.

16 CAFETIÈRES AVEC BROYEUR

		Café intense (1)	Café classique (1)	Cappuccino (2)	Facilité d'utilisation	Bruit et vibrations	Environnement (consommation électrique)	Réglages avancés de l'appareil	Appréciation globale Note sur 20		Prix €	Réservoir d'eau l	Capacité du réservoir à grains g	Hauteur max. des tasses cm	Pays d'origine
1	**DELONGHI** ECAM450.65.G ELETTA EXPLORE	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★★	14,8	★★	899	1,8	300	17,8	Italie
2	**MELITTA** PURISTA F230-101	★★★	★★	n.a.	★★	★	★★	★★★	14,5	★★	480	1,2	125	13,4	Europe
3	**JURA** E6	★★	★★★	★★	★★	★	★★	★★	14,4	★★	999	1,9	280	11	Portugal
4	**JURA** E4 PIANO BLACK	★★	★★★	n.a.	★★	★	★★	★★	14,1	★★	830	1,9	280	11	Portugal
5	**SIEMENS** EQ700 INTEGRAL TQ703R07	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★★	14,1	★★	1300	2,5	n.i.	14	Slovénie
6	**WMF** PERFECTION 860L	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★★	14	★★	1800	2	250	14,5	France
7	**PHILIPS** EP5444/50 SERIE 5000	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★★	13,9	★★	750	1,8	275	14	Roumanie
8	**JURA** ENA 4 FULL METROPOLITAN BLACK (EB) 15501	★★	★★	n.a.	★★	★	★★	★	13,8	★★	700	1,1	125	10,2	Portugal
9	**KRUPS** SENSATION EA910E10	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	13,6	★★	500	1,8	250	12,8	France
10	**MELITTA** BARISTA SMART F85/0-102	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★	13,6	★★	1199	1,8	135	14	Chine
11	**DELONGHI** FEB4455-G RIVELIA	★★	★★	★★	★★	■	★★	★★★	13,5	★★	949	1,4	n.i.	14	Roumanie
12	**KRUPS** EA8738 INTUITION PREFERENCE QUATTRO FORCE	★★	★★	★★	★★	★	★	★★★	13,3	★★	700	3	250	13,5	France
13	**JURA** D4 PIANO BLACK	★★	★★	n.a.	★	★	★★	★★	13,2	★★	949	1,9	200	10,8	Portugal
14	**KRUPS** YY5058FD INTUITION EXPERIENCE+	★	★★	★★	★★	★	★	★★★	13	★★	1000	3	250	13,5	France
15	**PHILIPS** EP2224/40 SERIES 2200	★	★★	★	★★	★	★	★★★	12,1	★★	399	1,8	275	14,5	Roumanie
16	**SIEMENS** EQ300 TF305E04 (2023)	■	★★	★★	★★	■■	★★	★	10,5	★	740	1,3	250	12,5	Slovénie

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais n.a. : non applicable n.i. : non indiqué *(1) Dégustation, température et volume. (2) Préparation et dégustation.*

CAFETIÈRES À CAPSULES

Les fabricants fourmillent d'idées pour sortir de nouveaux modèles, certains en s'appuyant sur un argument écologique. Pas toujours avec succès.

— Par **MORGAN BOURVEN** avec **AISSAM HADDAD**

DeLonghi NESPRESSO VERTUO POP
81 € **14,5/20** | ★★

Vendue sous les marques DeLonghi, Magimix et Krups, la Pop est la machine Vertuo la plus compacte. La taille de ses boissons est limitée à 230 ml (un mug), contre 430 ml pour les autres modèles de la gamme. Ses cafés intenses et classiques ont conquis notre jury. Simple à nettoyer et à manipuler, elle est toutefois plus bruyante que la moyenne et reste assez lente. Attention, elle n'accepte que les capsules Nespresso Vertuo.

★★ 56 s ★★★ ★

Krups PICCOLO XS
99 € **13,8/20** | ★★

Rapide, silencieuse et peu énergivore, cette cafetière Dolce Gusto tout en rondeur sert de bons cafés. S'ils ne sont pas excellents, ils ne déçoivent pas – que ce soit l'intense, le classique ou le cappuccino. Car la Piccolo permet de préparer un grand nombre de boissons (même du thé ou du chocolat !), à l'instar de tous les appareils Dolce Gusto. Et, comme pour eux, son usage s'avère plus fastidieux que la moyenne, puisque la capsule ne s'éjecte pas automatiquement.

★★ 15 s ★★ ★★

Krups NESPRESSO ESSENZA MINI XN1108
120 € **13,8/20** | ★★

L'Essenza Mini, grand classique de chez Nespresso apprécié pour sa simplicité et ses petites dimensions, a convaincu nos dégustateurs, en particulier avec ses cafés classiques. Revers de la médaille, cette simplicité influe sur la facilité d'utilisation : pas de signal lorsque le réservoir est vide, ou qu'il est temps de détartrer la machine. À noter que les Essenza Mini signées Magimix et DeLonghi diffèrent de celle de Krups.

★ 22 s ★★★ ★★

Philips LM9012/20 L'OR BARISTA SUBLIME
70 € **12,7/20** | ★★

Ce qui saute aux yeux lorsque l'on regarde la Barista ? Elle peut délivrer deux cafés simultanément ! Et, selon notre jury, ils sont bons. Autre particularité, la longueur est ajustable, de 25 à 270 ml. Cette Philips accepte les capsules Nespresso (et compatibles) et les L'Or Barista XXL. Hélas, elle n'est pas très discrète et consomme bien plus d'électricité que les autres appareils de notre sélection.

★ 21 s ★★ ★

Magimix PIXIE
130 € **12,6/20** | ★★

Autre modèle emblématique de l'univers Nespresso, la Pixie offre la possibilité de changer la couleur de ses plaques latérales. Mais qu'a-t-elle sous le capot ? Notre jury a apprécié son café classique, pas autant l'intense – l'un des moins bien notés de notre comparatif. Côté commodité d'emploi, elle pèche aussi : le remplissage, le nettoyage et le détartrage se révèlent laborieux. Cependant, son niveau sonore est dans la moyenne.

★ 17 s ★★ ★★

Krups DOLCE GUSTO NEO
100 € **11,5/20** | ★

L'an dernier, la CoffeeB aux boules de café compostables ne nous avait pas emballés. Cette fois, c'est au tour de la Dolce Gusto Neo, qui accueille des dosettes à base de papier, de nous décevoir. Selon notre panel de dégustateurs, elle fournit un café intense médiocre et un expresso classique tout juste moyen. Dommage ! Car, pour le reste, cette machine s'en sort bien : elle consomme peu, et demeure relativement silencieuse et facile à manipuler.

★★ 45 s ★ ★★

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais | Facilité d'utilisation | Rapidité, en secondes (café classique) | Dégustation (café classique) | Bruit

PROSTOCK-STUDIO/ISTOCK

PILES RECHARGEABLES

Elles permettent de réaliser de sacrées économies, sont plutôt performantes et nuisent moins à l'environnement que les jetables. Les piles rechargeables sont pourtant boudées.

— Par **CAMILLE GRUHIER** avec **AISSAM HADDAD**

HJBC/ISTOCK

Pas près de vous lâcher

Les achats indispensables ne procurent souvent aucun plaisir : remplir son réservoir d'essence, acheter de la lessive ou encore… se ruiner en piles pour nos objets quotidiens, des souris sans fil aux jouets des enfants. Les rayons des supermarchés pullulent de marques et de formats, et la valse des étiquettes d'une référence à l'autre laisse coi. Ces alcalines jetables AA Carrefour, vendues à 2,99 € les six, sont-elles plus mauvaises que ces Energizer, à 5,39 € les quatre ? Bonne nouvelle : nous avons la réponse ! Vous la trouverez en page 44, à travers notre classement de piles alcalines AA et AAA, dont nous avons testé la durée de vie dans différents appareils : un jouet à moteur, un baladeur audio et un radio-réveil.

L'objet principal de ce test réside toutefois dans la comparaison de piles non pas jetables, mais rechargeables. Celles-ci ne représentent que 9,1 % du marché (contre 70,2 % pour les alcalines), alors qu'elles possèdent deux atouts majeurs : elles sont économiques et moins nuisibles pour l'environnement. Nos essais ont mesuré le vieillissement et l'autodécharge de 12 AA et de 12 autres AAA rechargeables (résultats en p. 45). Voici quelques informations utiles pour changer nos habitudes… quand c'est possible.

QUELLES SONT LES ÉCONOMIES RÉALISÉES AVEC DES RECHARGEABLES ?

En magasin, le prix des alcalines jetables est inférieur de moitié – au moins – à celui des rechargeables. Cependant, lorsque le jeu de jetables ne fonctionne plus, il n'y a pas d'autre choix que de racheter de nouvelles piles. Alors que les rechargeables, elles, peuvent être réutilisées 300 fois, en moyenne, après recharge. En 2020, nous avons calculé que pour un enfant qui joue dehors à 30 reprises pendant une heure au cours de l'hiver avec une voiture radiocommandée nécessitant 6 piles (dont 2 pour la télécommande), vous devrez dépenser 612 € en piles jetables, contre… 21 € en rechargeables.

PEUT-ON UTILISER DES RECHARGEABLES DANS TOUS LES APPAREILS ?

Les industriels assurent que oui, *« sauf indication contraire du fabricant »*. Nous affirmons le contraire. Les piles rechargeables sont sans danger, quel que soit l'appareil, mais leurs propriétés les rendent parfois inadaptées. Sujettes à l'autodécharge, elles se vident même en n'étant pas sollicitées. Ne les mettez pas dans un détecteur de fumée ou une alarme domestique. Des marques ont toutefois conçu des références faiblissant bien moins vite (les Duralock de Duracell, les Extreme d'Energizer…). De plus, les piles rechargeables affichent une tension de 1,2 V, contre 1,5 V pour les alcalines. Dans un jouet contenant huit piles, ces 8 x 0,3 V d'écart (soit 2,4 V au total) peuvent l'empêcher de fonctionner. Globalement, les piles rechargeables se prêtent aux produits à usage intensif : jouet, téléphone sans fil domestique, casque Bluetooth, appareil photo… D'ailleurs, les équipements énergivores sont de plus en plus souvent équipés de batteries rechargeables.

QUEL TYPE DE PILE EMPLOYER PAR TEMPS FROID ?

Nos tests le montrent : les alcalines ne résistent pas aux basses températures. Une lampe torche qui en comporte, stockée dans un garage à 5 °C, fonctionne moins de 20 minutes, contre plusieurs heures avec des piles rechargeables.

COMMENT OPTIMISER L'USAGE DES RECHARGEABLES ?

Adopter ce type de piles exige une petite gymnastique. Nous vous conseillons de disposer de plusieurs jeux afin de jongler entre vos différents appareils et de gérer les recharges, de manière à ne jamais être à court. En outre, sachez qu'il n'est pas nécessaire d'attendre qu'une pile rechargeable soit totalement vide pour faire le plein.

>>>

>>> QU'EST-CE QUE LA CAPACITÉ D'UNE PILE ?

Les fabricants ont l'obligation de mentionner sur leurs emballages la capacité des piles rechargeables, c'est-à-dire la quantité d'énergie qu'elles peuvent stocker. Celle des bâtons AAA que nous avons testés est comprise entre 800 et 1 000 mAh. Dans les AA, on trouve deux familles: les modèles de capacité moyenne (de 1 900 à 2 100 mAh) et ceux de grande capacité (de 2 300 à 2 600 mAh), censés durer plus longtemps. Nous l'avons vérifié, les mesures annoncées sont bien respectées.

QUE FAIRE DES ALCALINES EN FIN DE VIE ? ET DES RECHARGEABLES ?

Jetables et rechargeables suivent la même voie de recyclage; les vendeurs sont tenus de mettre à disposition du public des bacs dédiés. D'après l'éco-organisme Corepile, chargé de l'organisation de la filière de valorisation en France, en moyenne, seule la moitié des unités commercialisées sont récupérées. Chaque foyer posséderait 106 piles et batteries – soit cinq fois plus qu'il l'imagine ! –, dont 10 usées qui attendent d'être déposées en point de collecte. Et 15 % des piles finissent encore à la poubelle sans être recyclées. Dommage, car 80 % des métaux qu'elles contiennent, une fois extraits, peuvent être réutilisés dans l'industrie. ◆

Panasonic ENELOOP PRO
4,49 € **17,4/20 | ★★★**

Cette pile de grande capacité (2 500 mAh), prête à l'emploi, est celle qui s'autodécharge le plus lentement : elle était encore pleine à 93 % après 25 jours de stockage (et à 90 % après 50 jours). À l'usage, après 423 heures d'utilisation, il reste 60 % d'énergie. Côté vieillissement, 153 cycles de charge et de décharge entament sa capacité maximale de 20 %. Mieux notée des AA rechargeables, elle figure aussi parmi les plus chères.

Duracell RECHARGEABLE AAA
4,02 € **16,6/20 | ★★★**

C'est la seule référence AAA à décrocher ★★★. Nous avons mesuré une capacité de 960 mAh (supérieure aux 900 mAh annoncés), offrant 400 heures d'utilisation avant d'entamer les 60 % d'autonomie restante. Cette pile vieillit bien : 171 cycles de charge et de décharge abaissent la capacité maximale à 80 % (et 200 cycles, à 60 %). Préchargée, elle reste pleine à 88 % après 50 jours de stockage.

20 piles jetables

LES ALCALINES TOUJOURS INCONTOURNABLES

Les piles alcalines restent préconisées pour les appareils à faible consommation, comme les détecteurs de fumée.

10 PILES **JETABLES AA**

		Note sur 20 (Appréciation globale)		€ (Prix unitaire indicatif)
1	**PANASONIC** EVOLTA NEO AA	15,6	★★	1,18
2	**DURACELL** PLUS AA	14,9	★★	0,73
3	**DURACELL** OPTIMUM AA	14,1	★★	0,83
4	**ENERGIZER** MAX	13,3	★★	1,50
5	**VARTA** LONGLIFE MAX POWER AA	12,9	★★	1,13
6	**I-TECH** ALKALINE LR6 AA	12,6	★★	0,50
7	**AMAZON BASICS** INDUSTRIAL ALKALINE	10,4	★	0,38
8	**DURACELL** SIMPLY	10,3	★	0,78
9	**CARREFOUR** ALKALINE LR6 AA	10,2	★	0,50
10	**GP** EXTRA ALKALINE	10,1	★	0,60

10 PILES **JETABLES AAA**

		Note sur 20 (Appréciation globale)		€ (Prix unitaire indicatif)
1	**ENERGIZER** MAX PLUS AAA	15,6	★★	0,97
2	**VARTA** LONGLIFE POWER	14,2	★★	0,90
3	**PANASONIC** EVOLTA NEO AAA	14	★★	1,25
4	**PANASONIC** PRO POWER ALKALINE	13,8	★★	1,19
5	**VARTA** LONGLIFE MAX POWER AAA	13,1	★★	1,50
6	**DURACELL** PLUS AAA	12,5	★★	0,86
7	**AMAZON BASICS** PERFORMANCE ALKALINE	12,4	★★	0,43
8	**GP** EXTRA ALKALINE	11,2	★	0,55
9	**DURACELL** OPTIMUM AAA	11,2	★	0,83
10	**PHILIPS** POWER ALKALINE	10,9	★	0,67

CAPTURES D'ÉCRAN DURACELL, ENERGIZER

24 piles rechargeables

ELLES SE CHARGENT DES USAGES INTENSIFS

12 PILES RECHARGEABLES AA

		CAPACITÉ MESURÉE	Vieillissement	DURÉE AVANT D'ATTEINDRE... 90 % de la capacité	80 % de la capacité	60 % de la capacité	AUTODÉCHARGE	TEMPS DE DÉCHARGE CONTINUE POUR ATTEINDRE 0,9 V	TEMPS DE CHARGE	APPRÉCIATION GLOBALE		PRIX UNITAIRE INDICATIF	Préchargée	Capacité déclarée
		mAh		h	h	h				Note sur 20		€		mAh
1	**PANASONIC** ENELOOP PRO	2522	★★★	342	380	423	★★	7h46	5h29	**17,4**	★★★	4,49	●	2500
2	**IKEA** LADDA HR06 AA 1.2V 2450 MAH	2570	★★★	427	450	479	■	7h54	5h19	**16,3**	★★★	2,25	●	2450
3	**VARTA** AA RECHARGE ACCU RECYCLED 2100	2225	★★★	322	390	416	★★	6h52	4h43	**15,9**	★★	2,47	●	2100
4	**AMAZON BASICS** AA RECHARGEABLE BATTERIES	2102	★★★	401	401	401	★★	6h33	4h17	**15,3**	★★	1,38	●	2000
5	**PANASONIC** ENELOOP AA 2000 MAH	2108	★★★	399	399	399	★	6h32	4h20	**14,3**	★★	4,67	●	2000
6	**GP** RECYKO 2100MAH	2144	★★★	355	399	399	■	6h43	4h33	**14**	★★	5	●	2100
7	**ENERGIZER** RECHARGE UNIVERSAL AA	2091	★★★	261	298	354	★	6h35	4h16	**13,8**	★★	4,46	●	2000
8	**IKEA** LADDA HR06 AA 1.2V 1900 MAH	2012	★★★	387	387	387	★	6h12	4h08	**13,6**	★★	1,25	●	1900
9	**ENERGIZER** AA EXTREME	2340	★	218	237	258	★	7h16	4h53	**13,2**	★★	6,93	●	2300
10	**AMAZON BASICS** HIGH CAPACITY	2460	★★	276	316	364	■■	7h43	5h01	**12,4**	★★	1,64	–	2400
11	**DURACELL** RECHARGEABLE AA	2616	★	183	231	264	■	8h11	5h27	**12,2**	★★	5	●	2500
12	**PHILIPS** R6B4B260/10	2434	★	119	196	242	■■	7h38	4h46	**11,2**	★	5,52	–	2600

12 PILES RECHARGEABLES AAA

1	**DURACELL** RECHARGEABLE AAA	960	★★★	155	394	400	★★	3h59	3h59	**16,6**	★★★	4,02	●	900
2	**PHILIPS** READY TO USE 1000 MAH	964	★★★	133	367	407	★★	3h59	3h50	**16**	★★	6,38	●	1000
3	**VARTA** AAA RECHARGE ACCU RECYCLED 800	836	★★★	150	353	385	★★★	3h28	3h36	**15,6**	★★	4,19	●	800
4	**AMAZON BASICS** AAA RECHARGEABLE BATTERIE	875	★★★	200	435	435	★★	3h36	3h49	**15,5**	★★	1,99	●	800
5	**PANASONIC** ENELOOP AAA 800 MAH	874	★★★	200	420	420	★★	3h33	3h41	**15,5**	★★	2,37	●	800
6	**GP** RECYKO AAA 850 MAH	928	★★★	172	413	427	★	3h51	3h56	**15,2**	★★	3,72	●	850
7	**AMAZON BASICS** HIGH CAPACITY	872	★★★	200	400	400	★	3h40	3h23	**15**	★★	1,99	–	850
8	**GP** RECYKO 950MAH	978	★★	134	350	381	★	4h01	5h01	**14,3**	★★	2	●	950
9	**DURACELL** AAA RECHARGE ULTRA	956	★★	113	330	378	★	3h57	4h22	**14,1**	★★	3,81	●	900
10	**IKEA** LADDA HR03 AAA	944	★★	115	290	321	★★	3h50	4h11	**13,5**	★★	1,25	●	900
11	**PANASONIC** ENELOOP PRO AAA	981	★	87	230	254	★★	3h59	4h23	**12,8**	★★	4,49	●	930
12	**MEMOREX** READY AA 900 MAH	886	■	65	176	204	★★★	3h40	4h40	**12,3**	★★	3,16	●	900

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

VIEILLISSEMENT Une pile rechargeable s'épuise avec le temps. Nous avons mesuré le nombre de cycles de charge et de décharge avant que la capacité maximale diminue à 90 %, 80 % et 60 % de celle d'origine.

TEMPS DE DÉCHARGE CONTINUE POUR ATTEINDRE 0,9 V De nombreux appareils ne fonctionnent plus parfaitement lorsque les piles ne fournissent pas la tension nécessaire. Nous fixons ce seuil à 0,9 V.

TEMPS DE CHARGE Ces durées sont données à titre indicatif. Une pile est d'autant plus longue à charger que sa capacité est grande.

HJBC/ISTOCK

PÂTES FEUILLETÉES

Plusieurs produits industriels présentent une qualité proche de la pâte maison. Un gain de temps considérable, pour un surcoût limité.

— Par **ELSA ABDOUN** avec **DOMITILLE VEY**

THYS/PHOTOCUISINE

Faites votre galette !

À peine la bûche de Noël avalée qu'arrive en vitrine la traditionnelle galette des rois. Avec l'inflation, celle des boulangers risque de se vendre à prix d'or. Quant aux références proposées en grandes surfaces, elles ne satisfont pas forcément les papilles exigeantes. Alors, pourquoi ne pas la concocter soi-même ? Plusieurs sondages parus ces dernières années suggèrent que la pratique demeure minoritaire. Quel dommage ! Une galette maison s'avère non seulement délicieuse à la sortie du four, mais aussi extrêmement simple à confectionner, dès lors que l'on utilise des pâtes feuilletées toutes faites.

Nous en avons acheté 15, disponibles en supermarchés, chaînes de discounteurs et magasins bios, et avons analysé leurs valeurs nutritionnelles, leur liste d'ingrédients, leur facilité d'usage, leur goût et leur texture.

Bonne nouvelle: plusieurs d'entre elles se révèlent de qualité très honorable. En outre, même si elles ont vu leur prix flamber (+33 % en moyenne sur les 18 derniers mois), l'avantage économique d'une galette faite maison reste très net. Nous avons calculé qu'une « pur beurre » à la frangipane pour huit personnes, élaborée avec la pâte feuilletée la mieux notée de notre comparatif, coûterait seulement 12 €. La même en 100 % bio, réalisée avec la meilleure référence labellisée « agriculture biologique » de notre test, reviendrait à moins de 16 €… Rien à voir, donc, avec les prix affichés chez les artisans – qui ne préparent d'ailleurs pas tous leur propre pâte feuilletée !

Ne vous fiez pas aux allégations

Carton rouge pour deux références ! La pâte feuilletée **Carrefour, qui promet *« -30 % de matière grasse »* :** notre première analyse en laboratoire a révélé un taux équivalent à celui des autres références du même type, et la contre-analyse, un pourcentage à peine 18 % inférieur. Contacté, Carrefour nous a indiqué avoir identifié le problème et travailler à le corriger. Quant à la pâte feuilletée de marque **Biobleud, *« aux céréales complètes »*,** elle en contient tout juste 10 %, contre au moins trois fois plus de raffinées. Son apport en fibres est donc parfaitement comparable à celui des autres références.

A. LECOMTE

Nutri-Score D… au mieux

On ne va pas se mentir, côté nutrition, il n'y a pas grand-chose à espérer de ce type de produits, même quand certaines références se prétendent plus équilibrées (lire l'encadré ci-contre). Et pour cause, un beau feuilletage s'obtient en superposant un maximum de couches de pâte (des glucides) et de beurre (du gras). C'est justement ce qui fait que c'est bon ! Pour preuve, les deux pâtes les plus grasses que nous avons sélectionnées sont arrivées en tête de notre dégustation à l'aveugle, et les deux les moins grasses faisaient partie des trois les moins appréciées. Reste que sur le plan de la santé, une telle composition est tout sauf recommandable. D'autant plus que l'on est ici majoritairement en présence d'acides gras saturés, soit précisément ceux qui favorisent les maladies cardiovasculaires. Ce constat vaut également pour les références testées qui remplacent le beurre par d'autres matières grasses, à savoir systématiquement de >>>

Picard 2 PÂTES FEUILLETÉES PUR BEURRE PRÉ-ÉTALÉES
9,20 €/kg **13,4/20 | ★★**

Pâte surgelée La plus grasse et donc, sans surprise, la préférée à la dégustation. Elle est aussi facile à mettre en œuvre (quoiqu'un peu collante) et nous n'y avons trouvé aucun ingrédient indésirable ni contaminant toxique. Par contre, il faut penser à la sortir du congélateur au moins 4 h 30 avant utilisation.

Croustipate PÂTE À ÉTALER ULTRA FEUILLETÉE
8,63 €/kg **12,1/20 | ★★**

Pâte fraîche La 4e pâte la plus grasse est arrivée… 4e à la dégustation. Sa recette n'est pas parfaitement identique à celle d'une « faite maison » ; elle contient notamment du beurre concentré, qui facilite sa fabrication, et de l'alcool pour la conservation. Attention : il s'agit d'un pâton à étaler avec un rouleau, comme une pâte maison.

Biocoop PÂTE FEUILLETÉE PUR BEURRE
11,96 €/kg **11,7/20 | ★**

Pâte bio Non seulement elle est bio, mais c'est aussi la moins salée et l'une des moins grasses de toutes les pâtes 100 % pur beurre testées. De plus, sa liste d'ingrédients est celle qui s'approche le plus du fait maison parmi nos références du rayon frais (que du jus de citron concentré pour la conservation). Elle est vendue pré-étalée.

★★★ très bon
★★ bon ★ moyen
■ médiocre ■■ mauvais
❄ Produit surgelé

Toque du chef (Lidl) PÂTE FEUILLETÉE SANS ADDITIF
3,35 €/kg **11,2/2 | ★**

Pâte végétale Les inconditionnels du beurre n'y croiront pas : cette pâte 100 % végétale a obtenu la deuxième meilleure note lors de la dégustation à l'aveugle par des professionnels. D'autant plus surprenant que c'est aussi la 2e moins chère de notre sélection ! Elle n'en reste pas moins très grasse et comporte, comme toutes les références végétales testées, de l'huile de palme, dont la production est décriée en raison de son impact environnemental.

15 PÂTES FEUILLETÉES

		Dégustation	Mise en œuvre	Ingrédients	Matières grasses	Sel	Contaminant (3-MCPD) (1)	Appréciation globale	Note sur 20	Prix €/kg	Type de matières grasses
1	**PICARD** 2 PÂTES FEUILLETÉES PUR BEURRE PRÉ-ÉTALÉES ❄	★★	★★	★★★	■■	■	★★★	13,4	★★	9,20	Beurre
2	**CROUSTIPATE** PÂTE À ÉTALER ULTRA FEUILLETÉE	★	★★	★★	■■	■	★★★	12,1	★★	8,63	Beurre concentré
3	**BIOCOOP** PÂTE FEUILLETÉE PUR BEURRE BIO	★	★	★★★	■	★	★★★	11,7	★	11,96	Beurre
4	**MARIE** PÂTE FEUILLETÉE PUR BEURRE	★	★	★★★	■	■	★★★	11,7	★	7,48	Beurre
5	**MONIQUE RANOU** (INTERMARCHÉ) PÂTE FEUILLETÉE PUR BEURRE	★	★	★★	■	■	★★★	11,7	★	4,96	Beurre
6	**HERTA** TARTE EN OR FEUILLETÉE SANS HUILE DE PALME	★	★★	★★	■	■	■	11,3	★	8,17	Beurre et huile de tournesol
7	**TOQUE DU CHEF** (LIDL) PÂTE FEUILLETÉE SANS ADDITIF	★★	★★	★★	■■	■	★	11,2	★	3,35	Matières grasses végétales (palme, colza)
8	**TABLIER BLANC** (MARQUE REPÈRE E.LECLERC) LA FEUILLETÉE AU BEURRE	★	★★	★★★	■■	■	★★★	11,1	★	5,22	Beurre concentré
9	**BIOBLEUD** PÂTE FEUILLETÉE AUX CÉRÉALES COMPLÈTES BIO	★	★★	★★	■	■	■	10,7	★	8,26	Matières grasses végétales (palme, tournesol)
10	**ISLA DÉLICE** PÂTE FEUILLETÉE HALAL FINE & RONDE	★	★★	★	■	■	■	10,7	★	8,65	Matières grasses végétales (palme, colza)
11	**CROUSTIPATE** FEUILLETÉE BEURRE FRAIS + ÉPAISSE	★	★	★★	■	■	★★	10,3	★	7,25	Beurre frais, crème concentrée
12	**HERTA** TARTE EN OR FEUILLETÉE	★	★★	★	■	■	■	9,9	★	4,83	Matières grasses végétales (palme, colza)
13	**CARREFOUR CLASSIC'** PÂTE FEUILLETÉE - 30 % DE MATIÈRES GRASSES BIO	★	★★	★	■	★	■	9,4	★	5,43	Matières grasses végétales (palme, colza)
14	**AUCHAN BIO** PÂTE FEUILLETÉE	■	★★	★	■	■	■	8,4	★	6,91	Matières grasses végétales (palme, tournesol)
15	**PRIX MINI** (U) PÂTE FEUILLETÉE « PRÊTE À DÉROULER »	■	■	★★	★	■	■	8,2	★	2,48	Matières grasses végétales (palme, colza)

A. LECOMTE

(1) Le 3-MCPD est un contaminant possiblement cancérogène pouvant se former lors du raffinage des huiles végétales.

Conseil

Réalisez votre propre pâte

Tarte à la tomate ou aux pommes, quiche aux poireaux… Si vous mangez ce type d'aliments plusieurs fois par semaine, mieux vaut bien choisir votre pâte. Notre conseil : réalisez vous-même une pâte brisée (c'est beaucoup plus simple que la feuilletée), en remplaçant le beurre par de l'huile de colza. Cela ne prendra que 10 minutes, vous permettra de faire des économies et, surtout, s'avérera bien meilleur pour votre santé. Voici une recette (pour 8 pers.) que nous avons testée et approuvée (libre à vous de l'ajuster) : **1** Verser 7 cl d'huile de colza bio et 10 cl d'eau tiède sur 250 g de farine de blé bio semi-complète. **2** Ajouter une pincée de sel et pétrir (à la main et/ou avec un robot). **3** Placer le pâton, sous film plastique, au frais pendant 30 minutes. **4** Étaler avec un rouleau à pâtisserie. **5** Ne reste plus qu'à garnir et à cuire en fonction !

La pâte brisée est bien plus simple à faire soi-même.

CONSTANTINI/PHOTOCUISINE

>>> l'huile de palme, tout aussi riche ou presque en mauvaises graisses. À l'arrivée, dans un sixième de galette (ou un tiers de quiche), rien que la pâte feuilletée suffit à apporter entre un quart et plus de la moitié du maximum journalier conseillé, pour un adulte, en acides gras saturés…

De ce fait, la pâte feuilletée doit être consommée avec modération, ainsi que le confirme son Nutri-Score, qui oscille entre les notes D et E. Or, elle peut se glisser insidieusement dans notre alimentation quotidienne (viennoiseries, quiches, tartes sucrées et salées…), parfois jusqu'à lui faire perdre l'équilibre. Afin d'éviter d'en manger trop, quelques solutions simples existent, comme remplacer la tarte salée par une pizza (cette dernière repose sur une pâte bien moins grasse) ou choisir une quiche cuisinée sans pâte (on trouve sur Internet de nombreuses recettes faciles à concocter). Les inconditionnels de la tarte pourront, eux, substituer une version brisée, faite maison, végétale et bio, à la pâte feuilletée industrielle. La recette que nous vous proposons (lire ci-dessus) est non seulement très aisée à réaliser, mais également cinq fois moins riche en acides gras saturés et deux à six fois moins salée que la mieux-disante des pâtes feuilletées de notre test sur ce critère. Elle est aussi dénuée d'additifs, plus respectueuse de la planète et des animaux, et 30% moins chère que la plus économique des références de supermarché que nous avons achetées. Que demander de plus ?

La pâte feuilletée doit rester un petit plaisir dont il ne faut pas abuser, question de santé

De 4 à 10 ingrédients

Si vous optez malgré tout pour une pâte feuilletée industrielle, sachez que sa composition varie beaucoup d'une marque à l'autre. Ainsi, la Picard est la seule à présenter une liste d'ingrédients strictement identique à celle des pâtes faites maison – en effet, avec des surgelés, il n'y a nul besoin de conservateurs, le froid les remplace aisément. Quant aux autres références, sélectionnées au rayon frais, elles comportent toutes au moins un élément destiné à améliorer leur conservation, que ce soit du jus de citron concentré, du vinaigre ou de l'alcool. Ce à quoi s'ajoute de la levure désactivée (c'est-à-dire « éclatée » par application d'une haute température) dans les deux tiers des cas. Très utilisée en boulangerie, y compris artisanale, cette substance sert notamment à améliorer la consistance des pâtes. L'acide aminé L-cystéine, ici présent dans deux produits (et qui ne pose, d'après nos analyses, aucun problème pour la santé), joue le même rôle. La pâte Carrefour Classic', elle, renferme un colorant naturel sans risque (les caroténoïdes), la Isla Délice, du sorbate de potassium (un conservateur non problématique selon les études menées jusqu'à ce jour), la Auchan Bio, du sucre et du gluten, et la Herta, en plus du gluten, un « arôme » dont on ne sait malheureusement rien et dont on se serait bien volontiers passé.

Par ailleurs, au-delà des compositions parfois décevantes, certaines pâtes industrielles ne simplifient pas autant la cuisine qu'on pourrait l'espérer. Notre jury d'experts, qui les a manipulées à l'aveugle pour préparer des quiches ou des galettes, a évalué leur facilité à être travaillées. Résultat: deux références ne décrochent même pas la moyenne à cause de leur pâte trop fine, qui se déchire. Enfin, sur le plan du goût et de la texture, les notes font le grand écart: de 6,8 pour le produit le moins satisfaisant (texture élastique et odeur peu appétissante) à 13,5 pour le meilleur. Soit toujours deux points en dessous d'une pâte artisanale, confectionnée par un professionnel… ◆

TESTÉ *ailleurs*

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

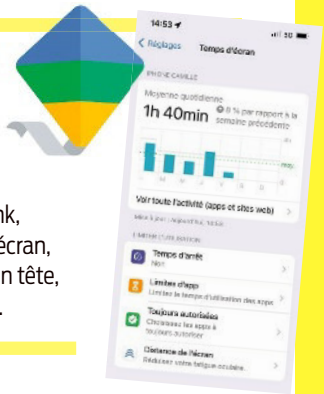
Suisse allemande ACTION !

Alors que la saison des sports d'hiver a commencé, l'émission de télévision emblématique ***Kassensturz*** a comparé cinq action-cams (ou caméras d'action). Résultat, une seule est considérée comme performante, la GoPro Hero12 Black (390 €). Qualité d'image, audio, autonomie, maniabilité… elle réalise un sans-faute. Reste à savoir si skier avec ce type d'équipement fixé au casque n'est pas sans risque…

Pays-Bas BRANCHÉ ET… FUTÉ

C'est aussi un résultat sans appel pour les prises intelligentes testées par ***Consumentenbond.*** Des 15 références mises à l'épreuve, la TP-Link Tapo P115 décroche de loin la meilleure note (et c'est l'une des moins chères, autour de 20 € !). Facile à piloter depuis l'appli, elle est compatible avec Google, Siri et Alexa. Elle peut gérer des appareils de 3 680 W et affiche de nombreuses fonctions. Bref, elle a tout bon !

Portugal GRATIS SINON RIEN



Pourquoi payer quand c'est inutile ? ***Deco Proteste*** a jaugé les applications de contrôle parental, qui permettent d'encadrer l'usage des smartphones des enfants. Google Family Link, intégrée au système Android, et Apple Temps d'écran, pour les iPhone, toutes deux gratuites, arrivent en tête, devant d'autres coûtant entre 30 et 90 € par an.

Italie PQ ILLICO PRESTO

On connaissait les divers produits (ampoules, rallonges électriques, piles, bouilloires, ou même aspirateurs) siglés Amazon Basics. Grâce à ***Altroconsumo,*** on apprend que le géant de l'e-commerce possède aussi sa propre marque de papier toilette, baptisée Presto ! L'Eco 3 plis 100 % recyclé, évalué par nos homologues transalpins, s'en sort bien : absorption, résistance et impact environnemental (papier, tube et emballage) maîtrisés.

Allemagne RASÉ DE PRÈS

Vous cherchez une tondeuse à barbe à prix correct ? ***Test*** vous déconseillera la Braun Beard Trimmer BT9420 : c'est le seul des neuf modèles passés sur le gril jugé mauvais. Et pourtant, comme les autres, il est efficace. Mais la présence, dans le bouton marche-arrêt, d'un polluant cancérogène (le benzo[ghi]pérylène) en quantité supérieure au seuil réglementaire l'a pénalisé.

LABO QC

QUE CHOISIR Toujours disponible sur QUECHOISIR.ORG

SIÈGES-AUTOS
25 références s'ajoutent à notre test de sièges-autos. Et il y en a pour tous les âges, de 0 à 10 ans. Faites votre choix !
239 modèles passés au labo

TABLETTES
Bonne nouvelle, vous trouverez facilement une tablette tactile Lenovo, Samsung ou Xiaomi correcte à moins de 300 € en consultant notre banc d'essai.
96 références évaluées

FOIES GRAS
Les fêtes passées, vous avez toujours une petite envie de foie gras ? Autant choisir les meilleurs selon nos experts… ***10 produits dégustés***

ASPIRATEURS TRAÎNEAUX
Les aspirateurs balais leur volent la vedette en rayon, mais les traîneaux restent de loin les plus efficaces.
161 appareils comparés

QUE CHOISIR Plus de 210 tests sur QUECHOISIR.ORG

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

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

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

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

TRAITEMENTS DE L'OBÉSITÉ
Des millions d'euros pour séduire

Et si un traitement efficace de l'obésité avait enfin été trouvé ? C'est en tout cas l'espoir suscité par l'arrivée du sémaglutide… et par les sommes investies pour le mettre en avant !

— Par **AUDREY VAUGRENTE**

De l'approvisionnement difficile aux ruptures de stock en passant par les détournements d'usage et les contrefaçons, le sémaglutide fait beaucoup parler de lui depuis bientôt un an. Produit miracle selon une horde d'influenceurs et plusieurs célébrités au régime, tel le milliardaire américain Elon Musk, ce médicament injectable semble incontournable. D'abord réservé, sous le nom d'Ozempic, aux diabétiques, il permettrait à des personnes obèses des pertes de poids spectaculaires (lire aussi l'encadré p. 51), tout en les protégeant des complications cardiovasculaires. Un discours très positif, alimenté essentiellement par son fabricant, Novo Nordisk, qui le propose donc également en traitement de l'obésité sous l'appellation Wegovy. En agissant ainsi, ce laboratoire danois joue avec un équilibre délicat; il attise une demande à laquelle il ne peut pas répondre, aux dépens de patients obèses qui attendent leurs injections avec impatience.

Le chiffre d'affaires mondial réalisé par le groupe pharmaceutique, estimé à 22 milliards d'euros en septembre 2023, est en grande partie lié à ses ventes d'agonistes du récepteur GLP-1, famille de médicaments à laquelle appartient le sémaglutide. Novo Nordisk possède en effet un autre blockbuster dans cette classe thérapeutique: le liraglutide (Saxenda), déjà autorisé pour les patients atteints d'obésité, mais resté dans l'ombre de son petit frère.

Ces énormes profits ne doivent rien au hasard: jusqu'ici connue pour ses insulines, la firme a réorienté sa stratégie commerciale vers les traitements médicamenteux de l'obésité. En 2022, une division obésité est fondée au sein de Novo Nordisk. La place des insulines est réduite au profit des agonistes du GLP-1; des essais cliniques ciblés sur l'obésité et ses complications sont programmés. Sur le plan marketing, toute une campagne d'influence se déploie. En 2022, toujours, le fabricant investit plus de 800 000 € en enquêtes et études de marché rien qu'en France. Au mois de février, des affiches sur les préjugés associés à l'obésité sont placardées à Paris dans les couloirs du métro et du RER. Un an plus tard, un court-métrage sur le même sujet est diffusé – notamment sur YouTube –, et bénéficie d'une avant-première dans un cinéma parisien. Le ton est donné.

TOUCHER LES PRESCRIPTEURS

Au même moment, Novo Nordisk dépense des centaines de milliers d'euros afin de convaincre et d'«informer» les médecins. En France, la loi interdit à l'industrie pharmaceutique de leur offrir des cadeaux. Toutefois, celle-ci est autorisée à régler leur inscription, leur restauration ou leur hébergement lorsqu'ils participent à certains événements, comme des journées de formation ou des congrès médicaux. Pour l'année 2022, les sommes engagées par le groupe danois, obligatoirement déclarées, s'élèvent à 374 000 € en frais de bouche, à 288 000 € en transports et à 270 000 € en nuits d'hôtel.

Les praticiens peuvent aussi être embauchés comme experts ou consultants auprès des laboratoires, le temps d'une manifestation ou pour accompagner une stratégie commerciale. Là encore, les conventions et les montants doivent être déclarés. Et la liste est longue… En 2022, Novo Nordisk a versé 2 000 € au chef d'un service de nutrition parisien pour son rôle de conseil *«dans la stratégie médico-économique, prix et remboursement de [ses] solutions médicamenteuses dans le traitement de l'obésité»*. Plusieurs autres professionnels de santé figurant au «board national obésité» de l'entreprise touchent, au même titre, environ 2 000 € par an. Un grand spécialiste lillois a reçu 2 250 € pour son intervention dans un colloque sur le sujet. D'autres, bien plus nombreux, ont participé à une journée dédiée à la prise en charge de la maladie en médecine générale en échange de 50 €.

Affiches sur les préjugés associés à l'obésité, court-métrage… pour promouvoir son traitement, le labo danois Novo Nordisk a peaufiné sa stratégie de communication.

Ailleurs dans le monde, Novo Nordisk applique la même méthode, avec des moyens encore plus substantiels. La firme a ainsi consacré 11 millions de dollars à des repas avec les médecins américains. Au Royaume-Uni, elle a fini par être exclue de l'Association britannique de l'industrie pharmaceutique (ABPI). En cause, le financement d'un cours gratuit de gestion du poids destiné aux praticiens, assimilé à une campagne promotionnelle déguisée. Aujourd'hui, la situation est telle que des experts du monde de l'assurance, interrogés par Yahoo! Finance, font le parallèle avec les pratiques commerciales agressives de Purdue Pharma pour promouvoir son antidouleur opioïde, l'oxycodone (OxyContin), à l'origine d'une grave crise sanitaire aux États-Unis, qui lui ont valu un procès géant dans ce pays.

CONVAINCRE LES PATIENTS CIBLES

Afin d'assurer le succès de son produit, Novo Nordisk mise également sur les patients, d'abord en générant une forte attente du public. Le laboratoire multiplie les communiqués, relayés par les journalistes sous un jour élogieux. Lorsqu'il annonce, en août 2023, que le sémaglutide réduit le risque >>>

PERTE DE POIDS
Un bénéfice qui ne dure pas

L'efficacité amaigrissante du sémaglutide ne fait pas de doute. Il augmente la satiété et le contrôle de la prise alimentaire, et réduit la faim, permettant aux patients de perdre 10 à 15 % de leur poids de départ. Mais ce bénéfice ne dure pas : après l'arrêt des injections, ils reprennent les deux tiers des kilos perdus. Ils doivent en outre s'attendre à des effets indésirables, bénins mais inconfortables (nausées, douleurs abdominales, diarrhées…). Plus sévères, des pancréatites, des maladies de la vésicule biliaire, des occlusions intestinales ou des paralysies des muscles de l'estomac (gastroparésie) peuvent également survenir.

B. DE WAAL/ANP-AFP; CAPTURES D'ÉCRAN : FILM «PERTRBATIONS»; X

>>> cardiovasculaire chez les individus en surpoids ou obèses, des dizaines d'articles paraissent dans la presse spécialisée et grand public. Rebelote en novembre, quand les résultats définitifs sont présentés en congrès et publiés dans une prestigieuse revue scientifique, *The New England Journal of Medicine*. Pourtant, le fabricant n'insiste guère sur le profil assez particulier des participants à l'étude clinique: il s'agit de patients, certes en surcharge pondérale, mais âgés de plus de 45 ans et ayant déjà développé une maladie cardiovasculaire sérieuse (infarctus, AVC ou maladie artérielle périphérique). Or, sur le plan scientifique, il est impossible d'étendre les observations positives les concernant au reste des personnes souffrant de surpoids ou d'obésité, mais en meilleure santé…

Les prescriptions de Wegovy, préconisé dans l'obésité, ont explosé.

L. ASERUD/NTB-AFP

Les associations de malades sont, elles aussi, impliquées. Partenaire de nombre d'entre elles, Novo Nordisk leur alloue chaque année des milliers d'euros. En France, lorsque la Fédération française des diabétiques (AFD) et le Collectif national des associations d'obèses (Cnao) ont signé un communiqué commun appelant à une prise en charge du sémaglutide par la Sécurité sociale, ils ont tu leurs liens financiers avec le laboratoire. De même, plusieurs organismes représentant les patients obèses ont cosigné avec le groupe pharmaceutique un «manifeste de la coalition obésité» sans détailler non plus leurs rapports économiques avec lui.

DES RETOMBÉES INDÉSIRABLES

La stratégie est payante – peut-être un peu trop. L'énorme popularité du sémaglutide s'est accompagnée d'une explosion des prescriptions de Wegovy, préconisé dans l'obésité, et d'abus d'ordonnances d'Ozempic, autorisé dans le diabète (*QC* n° 624). En seulement un an, la demande pour le premier a grimpé de 124%! Incapable de s'adapter au rythme, Novo Nordisk a choisi de sélectionner les pays où le Wegovy serait vendu, mais pas encore remboursé. L'Allemagne a fait partie des premiers «élus» européens, comme pour l'oxycodone à son époque. La Norvège et le Danemark ont suivi. Mais, revers de la médaille, des stylos injecteurs contrefaits, faussement étiquetés comme du sémaglutide, ont commencé à circuler en Europe, en particulier en Allemagne, en Autriche et au Royaume-Uni. Plusieurs patients ont dû être hospitalisés après les avoir utilisés. ◆

WEGOVY Quelle prise en charge en France ?

Avant d'être vendus en pharmacie, les médicaments suivent un circuit particulier. Un service de la Haute autorité de santé (HAS) évalue leur efficacité par rapport aux traitements existants. Son verdict détermine le taux de remboursement et fixe un cadre pour négocier le prix du produit. L'avis rendu sur le Wegovy (sémaglutide) est mitigé : il pourrait être pris en charge, mais Novo Nordisk ne peut pas le vendre plus cher que les traitements de référence. Soit, ici, le liraglutide (Saxenda), non remboursé, et le suivi hygiéno-diététique.
Les négociations tarifaires entre le laboratoire et l'État ont donc traîné. De fait, le Wegovy étant prescrit à vie, les enjeux financiers sont énormes : son coût annuel est estimé à 4 800 € par patient, pour une population cible oscillant entre 800 000 et 1,6 million de personnes.

L'étude qui interroge

Une solution temporaire existait. Via une autorisation d'accès précoce, 10 000 patients avec un IMC supérieur à 40 et une pathologie associée (hypertension, apnée du sommeil, etc.) ont eu accès au Wegovy avec un remboursement de la Sécu. Elle aurait dû être renouvelée en septembre 2023, mais Novo Nordisk y a renoncé. Interrogé à ce sujet, le fabricant reconnaît que les négociations tarifaires posent problème, et mise sur une étude… qu'il a financée. La HAS *« réévaluera Wegovy à la lumière des résultats de [celle-ci]. [Elle] a pour objectif d'évaluer le risque d'événements cardiovasculaires chez les patients en situation de surpoids et d'obésité »,* nous écrit le service communication de la firme. Alors que l'avis de la HAS était conditionné aux résultats de ces travaux, Novo Nordisk les présente comme un nouvel argument en sa faveur… et suspend les pourparlers, en attendant de fournir un nouveau dossier en 2024. Pour les 10 000 patients concernés par cette manœuvre financière, l'Assurance maladie prend le traitement en charge jusqu'en janvier. Novo Nordisk, généreux, le leur procurera ensuite « à titre gracieux » jusqu'au mois d'octobre.

NUTRI-SCORE
Bjorg l'efface discrètement…

Alors qu'une version plus sévère du Nutri-Score a été adoptée, la marque le fait disparaître de ses emballages. Une défection qui en annonce beaucoup d'autres ?

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

Le Planet-Score va avantageusement remplacer le Nutri-Score sur les paquets Bjorg.

Moins tolérante avec le sucre et le sel, plus exigeante sur les fibres et les protéines… la nouvelle version du Nutri-Score, qui entre officiellement en vigueur en ce début d'année 2024, mais dont l'adoption devrait s'étaler sur les deux prochaines années, provoque une dégringolade dans les notes de nombreux produits alimentaires. De quoi faire réfléchir les industriels qui, jusqu'à présent, affichaient volontairement sur les emballages cet indicateur de qualité nutritionnelle.

Parmi eux: Bjorg. D'après nos calculs, dès cette année, la moitié des biscuits de la marque se seraient vu attribuer E, le plus mauvais score, et un tiers de ses boissons végétales auraient chuté de A ou B à D ou E. Toutefois, la plupart des clients n'en sauront rien… Le groupe Ecotone, qui les commercialise, a trouvé la parade: supprimer purement et simplement cet étiquetage de ses emballages avant que le couperet ne tombe. En rayon, il a déjà été retiré de plusieurs boîtes de gâteaux, et Ecotone nous confirme qu'il aura bientôt disparu de la totalité des produits Bjorg. Le Planet-Score, un indice de durabilité environnementale récemment développé par l'Institut technique de l'agriculture biologique (Itab) et promu par diverses associations (parmi lesquelles l'UFC-Que Choisir), se substituera au Nutri-Score. *« Notre priorité de sensibilisation est de montrer au consommateur les enjeux environnementaux de son alimentation »*, justifie-t-on chez Ecotone.

Les services marketing de l'agroalimentaire ont de beaux jours devant eux

Une question de lisibilité, vraiment ?

Impossible, d'après la multinationale, de faire figurer à la fois le Nutri-Score et le Planet-Score sur les emballages. *« L'affichage de deux "scorings" ou plus sur un pack devient inutile car illisible: les acheteurs s'y perdraient »*, précise-t-on à *Que Choisir*. La multiplication des labels, et son impact sur la compréhension des clients, est une question sérieuse, étudiée par les spécialistes en la matière. Cependant, on notera que cela n'empêche pas Bjorg de mêler, sur ses paquets, allégations de santé, drapeaux français, certifications en tout genre, et même – c'est un record ! – trois formats différents de labels bios.

Il semble donc que seul le Nutri-Score soit de trop. Le remplacement de ce dernier par le Planet-Score, qui reprend le même type d'échelle à cinq couleurs, apparaît en tout cas très avantageux pour la marque. Non seulement cela rend le retrait du Nutri-Score quasiment invisible, mais cela permet également de conserver de rassurantes couleurs vertes en face avant de ses articles…

Car, concernant le logo environnemental, *« 99 % de notre portefeuille est en A ou B »*, se réjouit Ecotone. Avec toujours plus d'indicateurs différents disponibles, sans qu'aucun ne soit encore obligatoire, les services marketing des entreprises agroalimentaires ont de beaux jours devant eux ! D'ailleurs, nous apprenons à l'heure de boucler ce numéro que la société Fleury Michon commence, à son tour, à faire disparaître le Nutri-Score de certains de ses produits… arguant, là aussi, des limites imposées par la taille des emballages. ◆

A. LECOMTE

MAPRIMERÉNOV'
De gros changements

MaPrimeRénov' se transforme dès le 1er janvier 2024. Dotée d'un budget en hausse à 5 milliards d'euros, elle se concentre sur les rénovations énergétiques d'ampleur, les pompes à chaleur air/eau et le confort d'été.

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS**

À partir de ce 1er janvier, il ne faut plus compter sur MaPrimeRénov' quand on veut changer ses fenêtres, isoler ses combles, son sous-sol ou ses murs par l'extérieur. La politique du «mono-geste» de travaux, qui a fait son succès jusqu'à présent, c'est fini. Cap désormais sur les rénovations «d'ampleur» des passoires thermiques, pour reprendre le terme du ministre de la Transition écologique. Autrement dit, des maisons qui ont écopé de F ou G sur le diagnostic de performance énergétique (DPE), avec un objectif de 200 000 rénovations de ce type sur l'année. Les candidats sont obligatoirement assistés par Mon accompagnateur Rénov', un professionnel agréé qui leur apporte un soutien personnalisé dans leurs démarches pour les aides financières, l'organisation et le suivi technique des chantiers. Ils sont tenus de viser a minima le gain de deux classes sur le DPE, avec au moins deux postes de travaux en isolation et un autre en ventilation. Si le dispositif est également ouvert aux logements E ou D, il s'adresse avant tout aux passoires énergétiques.

Procédure simplifiée

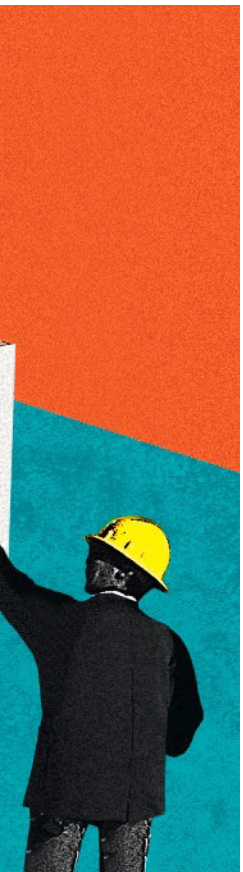
Toucher les subventions destinées à ce type de rénovation devrait a priori être plus aisé. Jusqu'à présent, il fallait jongler entre l'Agence nationale de l'habitat (Anah), qui gère MaPrimeRénov', et les acteurs faisant bénéficier des certificats d'économies d'énergie (CEE, plus connus sous le nom de primes énergie), financées par les énergéticiens; c'était complexe et incertain. Afin d'en finir avec les fraudes massives qui gangrènent le secteur des rénovations globales (*QC* n° 630), le gouvernement confie, cette fois, tous les financements à l'Anah, aussi bien MaPrimeRénov' que la valorisation des

Pour obtenir le maximum d'aides, il faudra sauter au moins quatre classes sur le diagnostic de performance énergétique.

primes énergie, qui paient une partie de ces opérations. Ce guichet unique simplifiera, en principe, la tâche des demandeurs, à condition qu'il n'y ait pas de bugs sur le site dédié. Décourager les écodélinquants s'avère par contre plus difficile, car ils sont réputés pour leur capacité d'adaptation ultrarapide. Le recours imposé à Mon accompagnateur Rénov' constitue une amélioration. Les propriétaires vont se sentir moins seuls face aux entreprises avec ce professionnel à leurs côtés. Malheureusement, il n'a pas d'obligation de résultat quant à l'efficacité des travaux. C'était pourtant l'occasion de redonner confiance aux ménages… l'exécutif l'a ratée, dommage. Par ailleurs, tous les particuliers engageant une rénovation d'ampleur ont droit à un soutien pour rémunérer leur accompagnateur: 100% pour les foyers très modestes, 80% pour les ménages modestes, 40% pour les revenus intermédiaires et 20% pour les plus aisés – selon la terminologie de l'Anah, qui définit les barèmes de chacune de ces catégories.

Le plafond fixé à 70 000 €

Concernant les travaux, le plafond de dépenses hors taxes éligibles aux aides s'élève à 70 000 € pour une rénovation «performante» – soit une bascule d'au moins quatre classes sur le DPE (c'est-à-dire arriver en B pour un bien noté F, en C s'il était G.). Si le gain est de trois niveaux, la limite atteint 55 000 €; de deux, 40 000 €. Dans ce cadre, les ménages très modestes sont aidés à hauteur de 80% de l'enveloppe totale, et ceux aux revenus modestes, à 60%. S'ils font passer le logement du statut de passoire thermique à la classe D ou mieux, ils ont droit à une subvention supplémentaire de 10%. Le gouvernement compte sur le prêt à taux zéro pour compléter ce financement, sachant que si tout se passe bien, les économies d'énergie rembourseront les mensualités. Reste à savoir si les foyers à très faibles revenus pourront en souscrire un. Quant aux ménages intermédiaires et aisés, ils ne sont pas oubliés. Ils toucheront MaPrimeRénov' en cas de rénovations «d'ampleur» et dans les mêmes conditions, avec une prise en charge qui se monte respectivement à 45 et à 30% pour un saut de deux classes énergétiques et à 50 et à 35% pour un bond de trois classes ou plus, avec là encore une bonification de 10% si l'habitation est menée de F ou G à au moins D.



L'autre gros volet du dispositif 2024 est plus surprenant: l'État renonce à soutenir l'isolation des logements, au profit du seul remplacement des chaudières au fioul ou à gaz par des pompes à chaleur (PAC) air/eau géothermiques ou raccordées à un réseau de chaleur urbain. Le montant de l'aide augmente de 1 000 à 2 000 € selon les revenus. L'exécutif semble enfin avoir pris conscience de l'absurdité qu'il y avait à installer des PAC air/eau dans des passoires thermiques, car cette subvention ne sera plus disponible à compter du 1er juillet si le bien est classé F ou G. Un DPE doit même être réalisé pour que l'Anah valide la demande ou, au contraire, redirige les particuliers concernés vers une rénovation d'ampleur. On aurait parlé de progrès si le DPE était fiable… Mais, comme le dénonce régulièrement *Que Choisir,* on en est encore loin! Enfin, continuer à subventionner la pose de PAC air/eau dans des habitations notées E, c'est-à-dire très peu isolées, demeure une aberration. La pompe à chaleur va y être sursollicitée en hiver et fonctionnera sur sa résistance électrique. Ces logements seront moins bien chauffés qu'avec leur ancienne chaudière et les occupants ne constateront pas de baisse de leur facture d'énergie. Orienter les biens E vers la rénovation d'ampleur afin de les isoler aurait été autrement pertinent pour le confort et le pouvoir d'achat des ménages!

Autre innovation à noter: le «confort d'été» est désormais soutenu, de façon à soulager les propriétaires de «bouilloires» thermiques. Donnent ainsi droit à MaPrimeRénov' l'achat et l'installation de brasseurs d'air, de protections solaires aux fenêtres et portes-fenêtres, et même de pompes à chaleur air/air réversibles. Une mesure qui ne manque pas de sel, quand on sait que la climatisation aggrave le réchauffement climatique! ◆

LA RÉNOVATION D'AMPLEUR
Un nouveau concept

Jusqu'à présent, on parlait de rénovation globale portant sur la plupart des postes de travaux, et de rénovation BBC – la plus exigeante – menant à la classe B, de préférence en une seule étape, pour une étanchéité à l'air performante et un coût optimisé. Mais voilà que ces deux rénovations bien installées dans le paysage passent à la trappe, au profit d'une nouvelle nommée « rénovation d'ampleur »… nettement moins ambitieuse. Amener des biens de G en E, ou de F en D, cela revient, en effet, à voir les premiers être interdits à la location en 2034, puisqu'à cette échéance, les logements D représenteront ce qu'il y a de plus énergivore sur le marché locatif! Se contenter d'une vision à si court terme, alors que l'on doit atteindre la neutralité carbone en 2050, ne semble pas très opportun (lire p. 22). La rénovation d'ampleur minimale, qui exige deux postes d'isolation et un système de ventilation, aurait pu se concevoir comme la première étape d'une rénovation BBC. Mais rien n'est prévu pour dans le dispositif MaPrimeRénov' 2024.

ILLUSTRATION : NADIA DIZ GRANA

OPHTALMOLOGIE
Contourner les difficultés d'accès

Si les ophtalmos se font de plus en plus rares, d'autres façons d'obtenir une prescription de verres correcteurs existent. Tour d'horizon des solutions plus ou moins fiables. — Par **ANNE SOPHIE STAMANE** avec **ISABELLE BOURCIER**

Un opticien peut adapter la correction prescrite par une ancienne ordonnance si elle a moins de cinq ans.

Même s'il s'améliore grâce à la coopération avec les orthoptistes, l'accès aux professionnels de la vision – en l'occurrence, aux ophtalmologistes – demeure difficile, surtout dans des régions comme les Pays de la Loire ou en Auvergne-Rhône-Alpes. Il faut parfois patienter des mois avant d'obtenir une consultation avec un expert des yeux. Et encore ! Il arrive que le rendez-vous ne soit tout simplement pas accordé ; cela concerne plus d'un quart des cas, révèle l'enquête que nous avons menée au printemps dernier avec les bénévoles des associations locales de l'UFC-Que Choisir (lire l'encadré ci-dessous).

En attendant l'embellie prévue à partir de 2025, avec la fin des départs massifs en retraite, nous vous livrons quelques clés, valables seulement pour les troubles de la réfraction (myopie, presbytie, astigmatisme, hypermétropie), de loin les plus fréquents. L'apparition de symptômes comme un strabisme soudain ou des taches noires, ou la survenue d'un traumatisme à l'œil nécessitent l'intervention impérative d'un ophtalmo.

RÉUTILISER SON ORDONNANCE

Sachez qu'il est possible de présenter une prescription de verres plusieurs fois. Signée d'un ophtalmologiste, elle reste valable cinq ans si vous avez entre 16 et 42 ans, et trois ans au-delà. Lorsqu'elle est émise par un orthoptiste, sa durée de vie s'élève à deux ans. Ces délais valent même quand la vue a évolué – l'opticien peut, au besoin, adapter la correction.

Vous avez perdu votre ordonnance ? Ne vous inquiétez pas, cela arrive très souvent ! Passez un coup de fil au lunetier qui a réalisé votre dernière monture. Il doit désormais conserver une trace du document, précisément afin de remédier à ce type de situations.

Autre solution avec une ordonnance d'ophtalmo datant de moins de cinq ans, ou de moins de trois ans au-delà de l'âge de 42 ans : faites renouveler votre équipement par un orthoptiste (lire plus bas). Certes, c'est sans doute moins pratique que de passer chez l'opticien. Ce professionnel, plus qualifié, inspire toutefois davantage confiance pour un éventuel ajustement. Mais attention aux conditions de remboursement de l'Assurance maladie et des complémentaires santé : la prise en charge est limitée à une paire de lunettes tous les deux ans. Le délai peut être ramené à un an lorsque la vue évolue de 0,25 dioptrie à chaque œil, ou de 0,5 dioptrie d'un seul côté.

CONSULTER L'ORTHOPTISTE

À l'instar des sages-femmes, les orthoptistes, ces spécialistes de la rééducation oculaire, demeurent méconnus du grand public. Leurs qualifications leur permettent pourtant de prendre à leur compte une part substantielle de la

NOTRE ENQUÊTE De longs délais d'attente

Les bénévoles des associations locales de l'UFC-Que Choisir ont mené l'enquête. Ils ont contacté par téléphone, du 18 mars au 1er avril 2023, 761 ophtalmologistes pour une consultation de contrôle en tant que nouveau patient. Résultat ? Plus d'un quart des spécialistes ont refusé un rendez-vous. Et les délais d'attente varient fortement selon les régions.

60 jours Délai d'attente moyen si le rendez-vous est accordé

28 % de refus de rendez-vous

 # En Île-de-France Inférieur à 1 mois pour 67 % des rendez-vous

 # En Bretagne Supérieur à 3 mois pour 75 % des rendez-vous

 # En Normandie Inférieur à 1 mois pour 14 % des rendez-vous

S. JARRY/VOIX DU NORD-MAXPPP

charge pesant sur les ophtalmologistes. Et, depuis le 1er février 2023, ces paramédicaux sont habilités à accomplir certains actes auparavant réservés aux ophtalmos – et, parmi ceux-ci, le bilan visuel et la première prescription de lunettes ou de lentilles de correction aux personnes âgées de 16 à 42 ans.

La seule limite au recours à un orthoptiste ? Les contre-indications médicales que liste un arrêté ministériel du 25 janvier 2023 (glaucome, antécédents de chirurgie réfractive, diabète, hypertension artérielle mal contrôlée…). Cette consultation, en accès direct, ne requiert pas d'être adressé au préalable par un médecin. Le délai de validité de l'ordonnance ainsi obtenue est de deux ans.

Lors d'un renouvellement, l'orthoptiste est également autorisé à effectuer un bilan et à prescrire une correction en toute autonomie, à la condition que l'ordonnance précédente ait été rédigée par un ophtalmologiste et qu'elle date de moins de cinq ans (ou de trois ans, après 42 ans). Une dernière option, dans le cadre d'un protocole de coopération validé par les autorités sanitaires : l'orthoptiste se charge du bilan visuel dans son cabinet et l'envoie à un ophtalmo, qui valide l'ordonnance à distance.

BIEN CHOISIR SON CENTRE OPHTALMO

La désertification médicale a poussé les politiques à faciliter, depuis 2016, la création de centres de santé, assez différents des structures médicales associatives, mutualistes ou municipales qui existaient jusqu'alors. Les centres ophtalmo-dentaires, en particulier, ont poussé un peu partout sur le territoire, dans les zones où l'offre de soins se raréfiait. Il a fallu en déconventionner plus d'une quarantaine, en raison de facturations abusives et d'entourloupes diverses, qui passent inaperçues aux yeux des usagers grâce au tiers payant systématique. *« On estime que 5 à 10 % des prescriptions qui y sont réalisées sont inadaptées »*, souligne Thierry Bour, du Syndicat national des ophtalmologistes de France (Snof).

Désormais, ces centres sont tenus de décrocher un agrément de l'Agence régionale de santé (ARS) avant d'ouvrir, ce qui limitera sans doute les arnaques. Si vous n'avez pas d'autre choix que d'y recourir, Thierry Bour conseille de demander, au moment de prendre le rendez-vous, le nom du médecin que vous verrez. C'est ce praticien qui doit vous recevoir le jour J. Dans le cas contraire, méfiance… *« De même, ne signez pas un parcours de soins qui vous engage à des dépenses,* avertit le Dr Bour. *N'acceptez pas non plus de revenir pour lever un doute : normalement, entre 20 et 50 ans, il n'y a pas besoin de plusieurs consultations. »*

Enfin, réclamez une facture afin de vous assurer que vous ne payez pas d'autres actes que ceux qui ont été effectués. En cas de refus, vérifiez le relevé en ligne sur votre compte Ameli. Signalez toute anomalie à l'Assurance maladie, qui veille au grain à la suite des nombreuses dérives frauduleuses constatées au sein de ces établissements.

LA TÉLÉCABINE EN DERNIER RECOURS

Une centaine de magasins Afflelou abritent des cabines de téléconsultation mettant en contact avec un orthoptiste ou un ophtalmologiste. Pourquoi pas, si manipuler des instruments d'examen ne vous rebute pas et si vous savez qu'il n'y a nulle obligation de commander vos lunettes dans cette enseigne – c'est contraire à la déontologie. Néanmoins, l'opticien qui a financé le matériel médical risque de vouloir l'amortir et de profiter de la présence du client pour lui vendre verres et montures. Résister à la pression et sortir sereinement de la boutique, ordonnance à la main, sans acheter sur place, peut être difficile.

Chez Intermarché, la chaîne d'opticiens Sym Optic a installé un système proposant un bilan avec télétransmission des données à un ophtalmologiste, qui valide à distance. *« À aucun moment,* déplore le Dr Thierry Bour, *il n'y a d'échange avec le médecin, même pas en visioconférence. »* Le projet de loi de financement de la Sécurité sociale pour 2024 envisage de rectifier le tir en imposant un contact téléphonique ou vidéo avec le praticien pour que la prescription soit remboursée. ◆

ŒUFS CONTAMINÉS
Une pollution durable

Ne mangez pas d'œufs provenant de poulaillers domestiques situés en région parisienne… L'Agence régionale de santé confirme une pollution diffuse généralisée. On fait le point.

— Par **ELSA CASALEGNO**

Enclos au fond du jardin, basse-cour partagée entre voisins… pour avoir des œufs frais tous les jours. C'est sympathique, mais parfois mauvais pour la santé. Ceux issus de poulaillers domestiques de la région parisienne s'avèrent truffés de dioxines, de furanes, de PCB et de divers PFAS (lire p. 64), des polluants organiques persistants (POP), toxiques pour l'être humain et l'environnement. À tel point qu'en avril dernier, l'Agence régionale de santé (ARS) d'Île-de-France a recommandé aux particuliers de ne plus en consommer jusqu'à nouvel ordre.

Hélas, cette injonction va durer. De fait, une enquête complémentaire menée sur 25 poulaillers de la zone francilienne[1], publiée en novembre, confirme que ces substances ont été *«retrouvées dans l'ensemble des 25 échantillons de sols [des parcours des poules] et d'œufs»* prélevés. Plus inquiétant, parmi eux, *«23 dépassent le seuil réglementaire qui s'applique aux œufs commercialisés»*. L'un l'explose même, avec une teneur globale 26 fois supérieure ! Ces produits seraient interdits à la vente s'ils étaient mis en rayon.

Comment ces œufs ont-ils été «empoisonnés» ? In utero dans les poules, celles-ci étant elles-mêmes contaminées par des insectes ou des fragments de terre imprégnés de POP qu'elles ingèrent en picorant, ou par de l'eau souillée qu'elles boivent dans des flaques. En cause, une *«pollution diffuse généralisée»* de l'environnement via les retombées atmosphériques, explique l'ARS. Ces composés sont essentiellement rejetés par les activités humaines (lire aussi l'encadré p. 59).

Premiers suspects, les trois principaux incinérateurs de la métropole, à Issy-les-Moulineaux (92), Ivry-sur-Seine (94) et Saint-Ouen (93). Cependant, si 14 poulaillers sont effectivement placés près de ces sites, les 11 autres en sont plus éloignés. S'agissant de ces derniers, peuvent être incriminés le trafic automobile et des remblais composés de déchets du bâtiment. Pour l'un d'eux, la pollution vient probablement d'un mur du poulailler dont l'enduit, ancien, diffuse des PCB dans le sol en se désagrégeant.

Les habitants des métropoles concernés

Des pollutions de cette nature vont donc concerner les habitants de Paris et de sa banlieue, mais aussi ceux de toutes les aires urbaines denses, ainsi que ceux situés à proximité d'usines émettrices de POP, d'anciennes friches industrielles ou de zones de retombées de fumées d'incendie. Plusieurs plateformes gouvernementales dressent un état des lieux des risques dits «technologiques», en particulier le portail web Géorisques (Georisques.gouv.fr), à condition d'avoir la patience de rechercher ces données.

Dans le cas où vous souhaitez installer un poulailler, il est préférable de vous renseigner sur la nature du terrain. A-t-il

Réduire la contamination

Pour les personnes qui ne veulent pas renoncer à la production de leurs gallinacées, cinq bonnes pratiques limitent la casse :

1. **Nourrir** ses poules avec des aliments achetés en magasin (cela diminue leur picorage d'insectes)
2. **Les laisser** dehors moins longtemps
3. **Servir leur nourriture** dans des mangeoires
4. **Ne pas répandre** les cendres du barbecue ou de la cheminée (riches en dioxines) sur le sol
5. **Limiter** l'autoconsommation à moins d'un œuf par semaine et alterner avec ceux du commerce

Lire le « Petit guide de l'autoconsommation en toute sécurité » du ministère de la Santé.

M. SIZINE/LE PARISIEN-MAXPPP

DIOXINES, PCB… Les substances incriminées

L'Agence régionale de santé a recherché quatre familles de composés : les dioxines, les furanes, les PCB et les PFAS. Tous sont des polluants organiques persistants (POP – lire aussi p. 64). Les deux premiers sont notamment issus des émissions d'incinérateurs d'ordures ménagères, du chauffage urbain et du brûlage de déchets verts. Les troisièmes proviennent de remblais pollués, de débris industriels ou du BTP, etc. Quant aux derniers, on les retrouve dans des rejets industriels et domestiques, des déchets mal recyclés, des mousses anti-incendie… Des phénomènes naturels (feux de forêt, éruptions volcaniques) peuvent aussi générer des POP. En se dégradant très lentement, ils s'accumulent dans l'environnement, la chaîne alimentaire… et notre organisme. Ils se concentrent dans nos tissus graisseux et notre foie. Or, ils sont cancérogènes et reprotoxiques. Ils favoriseraient le diabète ainsi que les troubles du système immunitaire, de la fertilité et du développement du fœtus. Ils sont également suspectés d'effets perturbateurs endocriniens.

été remblayé avec des matériaux d'origine inconnue ? Quelle activité est – ou était – implantée à côté ? Procéder à des analyses de sol en recourant à un laboratoire agréé peut s'avérer judicieux. Toutefois, s'il est possible de nettoyer partiellement des sites massivement souillés, la pollution diffuse de l'environnement, elle, ne disparaîtra pas avant des décennies, voire des siècles. Seule solution à terme : une baisse drastique des sources d'émissions. Ce qui passera par une réglementation plus stricte et des contrôles plus nombreux. En attendant ce jour lointain, les particuliers ont peu de marge de manœuvre, d'autant qu'il *« n'existe aucun traitement pour éliminer ces substances de l'organisme »*, souligne l'ARS.

Plus de 90 % de la contamination est d'origine alimentaire. Diminuer son exposition implique donc de manger moins d'aliments où les POP vont se concentrer, c'est-à-dire surtout les produits animaux riches en matières grasses, dans lesquels se stockent ces composés toxiques, soit les viandes, poissons gras, fruits de mer, laitages et œufs. C'est d'ailleurs le taux élevé de lipides de ces derniers qui font d'eux de très bons marqueurs de la pollution chimique.

Des composés toxiques qui se stockent dans les lipides

Ne pas en donner aux enfants

Les œufs domestiques des aires urbaines sont donc particulièrement déconseillés aux enfants et aux femmes enceintes ou allaitantes (les POP pouvant être transmis au fœtus par le placenta, ou au bébé par le lait maternel) en raison d'effets perturbateurs endocriniens. Tournez-vous vers votre médecin ou un centre antipoison si vous êtes inquiet.

Il est également possible de faire analyser ses œufs auprès de laboratoires spécialisés (liste sur le site du ministère de l'Agriculture). Le pack dioxines-furanes-PCB-PFAS coûte environ 650 € – soit le prix de 300 à 400 boîtes de 6 œufs. Par ailleurs, si vous tenez vraiment à consommer les œufs de vos poules, quelques bons réflexes contribuent à limiter les risques (lire l'encadré p. 58). Malgré cela, il reste vivement recommandé d'alterner avec des œufs du commerce. Ces derniers sont moins contaminés car issus de la campagne, loin des sources majeures de pollution. De plus, les pondeuses sont sustentées principalement avec des aliments qui sont à la fois étudiés, vérifiés et distribués sous bâtiment. Enfin, abattues plus jeunes, elles accumulent moins de POP au cours de leur (brève) existence.

Les contrôles réalisés par le ministère de l'Agriculture ces cinq dernières années montrent une contamination moindre des élevages. Les exploitations de plein air ou bios obtiennent de moins bons résultats, leurs volailles étant plus exposées aux polluants que celles ne mettant pas une patte à l'extérieur. Toutes les analyses restent néanmoins conformes. ◆

(1) 410 communes, dont Paris, les villes des Hauts-de-Seine, de la Seine-Saint-Denis et du Val-de-Marne, ainsi que certaines localités de Seine-et-Marne, des Yvelines, de l'Essonne et du Val-d'Oise (carte sur lledefrance.ars.sante.fr).

TRAVAUX DE RÉNOVATION

Démarchage vraiment insupportable !

C'est avec un grand intérêt que j'ai lu votre enquête sur les abus qui gangrènent le secteur de la rénovation des logements (*QC* n° 629). À l'instar des personnes qui ont témoigné dans votre article, je subis un démarchage de la part d'une société qui se présente sous le nom de Bureau d'études de l'habitat et prétend, elle aussi, devoir me délivrer *« un certificat de conformité, obligatoire pour les maisons de plus de 10 ans »*. Après une période d'accalmie de quelques mois, elle m'a m'appelée à plusieurs reprises au cours de la semaine, voire dans la journée, sous des numéros de téléphone différents, mais proches. Lors du dernier coup de fil, j'ai tenu le même discours que d'habitude : *« Je suis inscrite sur Bloctel, vous n'avez donc pas le droit de me démarcher et je vais vous dénoncer. » « Bloctel, c'est pour le commercial, mais nous, ce n'est pas commercial »*, a osé me répondre mon interlocutrice. J'ai raccroché. Cette malhonnêteté m'insupporte. ◆

Marie-Pierre Duru, Champigny-sur-Marne (94)

LOCATION

Renouvellement du bail payant

Depuis bientôt trois ans, je loue un logement vide à Béziers (34). L'agence gestionnaire s'apprête à renouveler mon bail. Pour cela, elle me réclame 120 €. N'est-ce pas abusif ? ◆

Laura Cordier, Béziers (34)

LA RÉPONSE DE QC

S'il s'agit d'un renouvellement de bail et non d'une tacite reconduction, la société mandatée rédige un nouveau contrat de location. Ce formalisme s'avère nécessaire, par exemple, pour augmenter un loyer manifestement sous-évalué (art. 10 et 17-2 de la loi du 06/07/1989). Le professionnel a le droit de faire payer cet acte, mais les honoraires sont obligatoirement partagés entre le propriétaire et le locataire (art. 5 de la loi précitée). Néanmoins, pour ce dernier, ils ne peuvent pas dépasser à la fois la moitié du total des frais facturés par l'agence et un montant maximal, établi d'après un prix TTC par mètre carré de surface habitable qui varie selon la zone géographique du bien. Béziers étant située dans une zone non tendue, ce prix est fixé à 8 € TTC/m². Afin de savoir si la somme exigée est légale, vous devez connaître le montant des frais d'agence. Vous pourrez alors vérifier le plafond d'après la superficie de votre logement. N'hésitez pas à solliciter l'aide d'une association locale UFC-Que Choisir.

LA POSTE

Ça ne s'arrange pas

Je vous adresse un bilan succinct de mes dernières expériences avec La Poste : trois colis Chronopost sur cinq perdus, des courriers recommandés déposés dans la boîte à lettres sans signature, un pli qui met 10 jours pour parcourir 5 kilomètres, des revues mensuelles reçues deux par deux, soit une accusant un mois de retard. C'est pathétique. Et les réclamations restent sans suite. ◆

Pierre Niederhauser, Valleiry (74)

TATOUAGE

Un acompte demandé

Pour réserver un tatouage, j'ai versé un acompte de 150 €. Un premier dessin m'a été proposé, mais il devait être retravaillé. Sans nouvelles du tatoueur, la veille du rendez-vous, je lui ai demandé si celui-ci était reporté. Réponse négative : le projet final me serait présenté ce jour-là. Dans ces conditions, j'ai tout annulé. Puis-je récupérer mon argent ? ◆

Muriel Malvy, par courriel

LA RÉPONSE DE QC

Le tatoueur a deux missions : primo, élaborer le modèle en se référant à votre projet ; deuzio, vous l'appliquer. Il doit recueillir votre consentement avant de procéder au tatouage sur votre corps et ne peut donc pas vous y contraindre si vous n'êtes plus d'accord (art. 16-3 du Code civil). Il a toutefois le droit de conserver la somme versée en compensation du travail effectué. Il a en effet réalisé le dessin. S'agissant de cette prestation, le tatoueur est tenu à une obligation de moyen, sauf engagement spécifique de sa part. Pour récupérer votre acompte, il faudra alors prouver qu'il a commis une faute lors de sa conception vous occasionnant un préjudice. Il reste que le dessin et le tatouage constituent, sous certaines conditions, des œuvres de l'esprit protégées par le droit d'auteur (art. L. 111-1 du Code de la propriété intellectuelle). Présenter les créations le jour même du rendez-vous relève d'une pratique courante afin d'éviter toute copie. Néanmoins, le professionnel est obligé de prouver qu'il vous a informé (par affichage, par exemple) des caractéristiques essentielles du contrat (art. L. 111-1 du Code de la consommation), comme les conséquences financières à assumer au cas où le dessin ne convient pas.

Étrange impression

TICKETS DE CAISSE

Liés l'un à l'autre

Voici un autre exemple des différentes interprétations que les commerçants font de la loi relative à la non-impression du ticket de caisse. Au Centrakor d'Osny (Val-d'Oise), si l'on n'en veut pas, le reçu de carte bancaire ne sera pas remis non plus. Or, dans d'autres chaînes de magasins, aux caisses automatiques, on a le choix de demander uniquement celui-ci. ◆

Sylvia Cleophas, par courriel

HERVÉ PINEL

COSMÉTIQUES

Signalement pertinent ?

Vous l'annonciez dans votre numéro de novembre 2023 (*QC* n° 629), les déodorants Nuud ont été retirés du marché à la suite de divers signalements de consommatrices. Je ne remets pas en question vos propos, car des kystes sont très vite apparus chez ma maman, utilisatrice des produits de la marque. Toutefois, moi, je me sers d'un déo Nuud depuis plus d'un an et demi sans effets indésirables. Il est vrai que je ne l'applique qu'une fois par semaine et qu'en petites doses. Cependant, aujourd'hui, je doute du discours marketing du fabricant. Comme vous l'écriviez, celui-ci ne donne aucune preuve d'efficacité. J'hésite donc à continuer à acheter ce cosmétique, même si j'en suis satisfaite. ◆

Anaïs Écuvillon, par courriel

LA RÉPONSE DE QC

Dans notre article, nous faisons état de kystes survenus après l'usage de déodorants de la marque. Et nous avons reçu beaucoup d'autres témoignages du même ordre. Preuve que les 158 alertes recueillies ne constituent sans doute que la partie émergée de l'iceberg. En cas de problème lié à un cosmétique, un médicament ou un dispositif médical, n'hésitez pas à avertir les autorités compétentes sur Signalement.social-sante.gouv.fr.

VENTE À L'UNITÉ

Et un café, s'il vous plaît !

L'autre jour, j'ai voulu acheter du café Carte noire. Comme les paquets n'étaient disponibles qu'en lots de quatre, j'en ai retiré un. À la caisse, on m'a refusé la vente à l'unité. Est-ce légal ? ◆

Grégory G., Bourg-Saint-Maurice (73)

LA RÉPONSE DE QC

Ce n'est pas forcément illicite. La loi interdit de conditionner la vente à l'achat d'une quantité imposée uniquement si cela constitue une pratique déloyale. Ce qui suppose que cette dernière soit contraire aux exigences de bonne foi attendues d'un professionnel et qu'elle modifie de façon significative la prise de décision du consommateur – un procédé punissable d'une amende (art. L. 121-11 et R. 132-2 du Code de la consommation). Toutefois, la jurisprudence retient depuis longtemps qu'un seul produit peut être composé de plusieurs unités identiques réunies en un conditionnement unique (Cour de cassation, ch. crim., 29/10/1984, n° 83-93.563). Pour ce lot de quatre paquets de café, il semble dès lors que la réponse du commerçant était légitime. Il est néanmoins admis qu'un nombre limité d'articles, comme les bouteilles d'eau ou de lait, peuvent être achetés séparément.

MÉDICAMENTS

La réponse du pharmacien fait pschitt

Récemment, j'ai acheté un médicament sous forme de spray dans une officine proche de chez moi. Le mécanisme ne fonctionnant pas, j'ai demandé que le produit soit remplacé. Refus ! Il m'a été répondu de m'adresser au fabricant. Le pharmacien est-il considéré comme un commerçant ? Est-il tenu par les garanties légales de conformité et contre les vices cachés ? ◆

D. K., par courriel

LA RÉPONSE DE QC

Bien qu'étant des professionnels de santé, les pharmaciens titulaires d'officine bénéficient du statut de commerçant. La loi leur permet de vendre certains produits : médicaments à usage humain ou vétérinaire, crèmes solaires, etc. (arrêté du 15/02/2022). Par conséquent, celui chez qui vous êtes allé doit, comme tout vendeur, garantir les articles qu'il vend contre les vices cachés ou les défauts de conformité. Puisqu'il vous est impossible d'utiliser le spray en l'état, demandez-lui, par courriel ou par lettre recommandée avec AR, de le remplacer dans un délai raisonnable qui ne peut excéder 30 jours (art. L. 217-9 et L. 217-10 du Code de la consommation). S'il vous oppose à nouveau un refus, n'hésitez pas à signaler les faits aux services de la répression des fraudes et/ou à l'Ordre national des pharmaciens.

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

Débat brûlant

CHAUFFAGE

Coûteuse pompe à chaleur

Mon ancienne chaudière à gaz a fonctionné pendant 25 ans. Je viens de la remplacer par un modèle à condensation très performant. Il m'a coûté 3 700 € et permet de chauffer mes 135 m². Mon voisin a, quant à lui, préféré acheter une pompe à chaleur (PAC) air/air. Il a dépensé plus de 18 000 € pour 85 m². Sachant qu'une chaudière dure plus de 20 ans et une PAC à peine 15 ans, je ne vois pas vraiment l'intérêt d'investir autant. ◆

Joseph H., par courriel

MAISONS DE RETRAITE

Il y a un os dans le menu

Dans mon Ehpad, les repas sont préparés sur place. Cependant, les menus ne précisent jamais l'origine des viandes. Pour obtenir cette information, je dois la réclamer à chaque fois. L'indication de la provenance est-elle obligatoire ? ◆

Dominique Kaplan, Toulouse (31)

LA RÉPONSE DE QC

Les établissements proposant des plats à manger sur place qui contiennent un ou plusieurs morceaux de viande sont tenus de mentionner aux consommateurs l'origine ou la provenance des viandes servies (art. 1 du décret nº 2002-1465 du 17/12/2002). Cette précision concerne le bœuf, mais aussi le porc, le mouton, l'agneau et les volailles. Elle doit être communiquée, de façon visible et lisible, par affichage, sur les cartes et les menus, ou sur tout autre support (art. 2 du décret précité). En ne suivant pas ces règles, votre Ehpad encourt jusqu'à 7 500 € d'amende (art. 3 du décret précité et art. 131-41 du Code pénal). Demandez à la direction de la structure de veiller au respect de l'information des pensionnaires. Vous pouvez, à défaut, signaler ces faits à la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) dont elle dépend.

HERVÉ PINEL

TRAIN

Un tarif peut en cacher un autre

Sur le site internet de la SNCF, un Paris-Bercy/Avallon (89) en TER s'affiche à 12 € au minimum. Le prix de ce trajet peut toutefois fluctuer en fonction de l'heure et du jour. Cette pratique est-elle licite ? ◆

J.-P. T., par courriel

LA RÉPONSE DE QC

Oui, à la condition d'en informer préalablement les consommateurs (art. L. 112-1 du Code de la consommation). La SNCF module depuis plusieurs années les prix des billets en fonction de divers critères (date, remplissage du train, etc.). En outre, quand il s'agit de TER, ils varient selon la région où se trouve l'usager. Notamment en précisant depuis 2021 les coûts minimum et maximum des liaisons, la société ferroviaire a tenté de rendre sa grille tarifaire plus lisible. Un objectif loin d'être atteint, selon votre témoignage.

URGENCES

Oubliée à la porte

Filtrer les entrées aux urgences est une bonne idée, sauf qu'elle se heurte au manque de moyens et à la lourdeur administrative. En juillet dernier, ma femme, âgée de 83 ans, ne se sent pas bien. Elle perd brièvement connaissance. Nous nous rendons à l'hôpital de Montauban (82) mais, une fois sur place, nous devons composer le 15 (le numéro du Samu) pour qu'elle puisse éventuellement être admise dans le service. Après 15 minutes d'attente dehors sous un soleil de plomb, on nous annonce qu'un praticien nous recontactera. Au bout d'une demi-heure, aucune nouvelle. Ma conjointe s'évanouit à nouveau. Je rappelle le 15. Une infirmière sort. Sans même ausculter mon épouse, elle repart en nous assurant que quelqu'un va s'occuper d'elle. Soixante-quinze minutes après notre arrivée, pas de coup de fil d'un médecin ni d'intervention d'un professionnel hospitalier ! Nous avons fini par trouver un généraliste à 30 kilomètres de là. Nos signalements au ministre de la Santé, à l'Agence régionale de santé et à l'hôpital sont restés sans réponse. ◆

Daniel Chenelot, par courriel

PFAS

Ces polluants éternels sont partout

En quelques décennies, ces produits chimiques ont infiltré notre environnement et notre organisme. Or, ils se dégradent très lentement, alors qu'ils sont nocifs pour la santé humaine et les écosystèmes.

1 À quoi servent-ils ?

Derrière l'acronyme PFAS – prononcez « pifasse » – se dissimulent plusieurs milliers de composés chimiques : les perfluoroalkylés et polyfluoroalkylés (anciennement perfluorés et polyfluorés). Ces substances artificielles, synthétisées en laboratoire à partir d'hydrocarbures, présentent des liaisons chimiques carbone-fluor très stables. Antiadhésives, imperméabilisantes, antitaches, ignifuges… elles sont massivement utilisées, depuis les années 1950, par les industriels. Ils les intègrent dans de nombreux produits du quotidien comme les textiles, les emballages alimentaires, les revêtements des poêles et des casseroles, les cosmétiques, les peintures, les détergents, les médicaments ou les pesticides.

2 En combien de temps s'éliminent-ils ?

Les PFAS appartiennent à la catégorie des polluants organiques persistants (POP). On les retrouve dans la nature via les rejets industriels et domestiques, les déchets mal recyclés, etc. Comme ils mettent plusieurs siècles, voire des millénaires, à se dégrader, ils s'accumulent dans l'eau, les sols et l'air. Ils voyagent jusque dans les fonds océaniques et les régions arctiques. Ils « empoisonnent » tous les organismes vivants, dont l'être humain.

3 Où les trouve-t-on ?

Ces molécules quasi indestructibles sont présentes partout sur notre territoire, à des taux plus ou moins élevés, selon la proximité d'activités industrielles qui en génèrent. En 2023, l'Inspection générale de l'environnement et du développement durable constate *« une contamination générale modérée des eaux souterraines françaises »*, et ce bien que *« seuls quelques PFAS [soient] suivis »*.

En France, l'eau du robinet est contaminée par des PFAS.

4 Quelles conséquences sanitaires ?

L'ensemble de la population en est imprégnée, surtout par la consommation d'eau et d'aliments. Notre organisme les éliminant lentement, ces substances s'y concentrent. Leurs effets délétères sur la santé seraient multiples, et potentiellement graves. Nocives pour le foie et les reins, elles sont aussi soupçonnées d'être cancérogènes, perturbateurs endocriniens, neurotoxiques et reprotoxiques. Elles favoriseraient, en outre, l'obésité et le diabète de type 2.

5 Que faire ?

Réduire les émissions à la source et dépolluer les sites contaminés. Trois PFAS ont déjà été proscrits : le PFOS, le PFOA (avec dérogations) et le PFHxS. Plusieurs usages sont aussi prohibés. En février 2023, cinq pays ont déposé un projet d'interdiction des PFAS en Europe… avec le soutien de la France. Qui, jusqu'à présent, n'a jamais mené un vrai plan d'action : aucune norme n'a été instaurée pour l'air, les sols ou l'eau ; les contrôles portant sur l'eau potable ne seront systématisés qu'en 2026, et que pour une vingtaine de PFAS ; quant aux rejets industriels, les entreprises ne doivent les analyser que depuis juin 2023.

L. LOURDEL/HEMIS; S. SIMON/ZUMA-REA

OFFRES D'ÉLECTRICITÉ VERTE ///

Gare au greenwashing

De nombreux fournisseurs proposent une énergie verte. Mais il y a la vraie et la fausse. Comment s'y retrouver ?

VertVolt garantit l'origine des offres d'électricité verte.

R. DAMORET/REA

UN SYSTÈME OPAQUE

Un énergéticien a le droit de commercialiser de l'électricité verte, c'est-à-dire issue de l'hydraulique, de l'éolien ou du solaire, sans pourtant acheter le moindre kilowattheure qui en provienne. Pourquoi ? Le système repose sur les garanties d'origine (GO). Les producteurs français et européens d'électricité renouvelable peuvent tous en émettre à hauteur de la quantité d'électrons qu'ils génèrent. Ils revendent ces GO aux fournisseurs qui le demandent, ce qui leur permet ensuite de proposer des offres dites « vertes ». C'est là que l'on peut parler de greenwashing (« écoblanchiment ») : ces opérateurs acquièrent ces certificats dans la limite de la consommation de leurs clients, sans s'approvisionner en électricité renouvelable. Rappelons que le mix énergétique français se compose en majorité de nucléaire. S'y ajoutent l'électricité des centrales thermiques au gaz ou au charbon et, en complément, celle des grands barrages. Il s'agit de la seule – petite – fraction renouvelable de ce type d'offre.

L'APPROVISIONNEMENT EN QUESTION

Les grandes compagnies qui possèdent des barrages, EDF et Engie, utilisent les GO de leurs propres installations hydroélectriques pour présenter une véritable offre d'électricité verte. Cependant, elles ne participent pas au développement des capacités de production renouvelable sur notre sol. D'autres fournisseurs commercialisent une offre verte en s'approvisionnant auprès de producteurs d'électricité renouvelable, en totalité ou en proportion de la consommation des souscripteurs à ce type de contrat. Comme ils achètent à la fois l'énergie et les GO associées, c'est aussi du vrai vert.

Afin de les distinguer, l'Agence de la transition écologique (Ademe) a créé le label VertVolt, qui comprend deux niveaux d'engagement. Tant qu'à choisir une offre d'électricité certifiée, mieux vaut opter pour un opérateur « très engagé », qui soutient en plus des projets d'énergies renouvelables.

QUEL FOURNISSEUR CHOISIR ?

Enercoop, le pionnier du secteur, avec 440 producteurs sur le territoire ; Alterna énergie, lancé par 50 opérateurs locaux détenant 330 sites de production renouvelable ; Ilek, qui se fournit chez des producteurs partenaires ; Yéli (GEG) et ses trois centrales hydroélectriques ; Octopus Energy, acheteur d'électricité solaire et éolienne.

TÉLÉPHONIE MOBILE ////////////////////////

Vidons nos tiroirs !

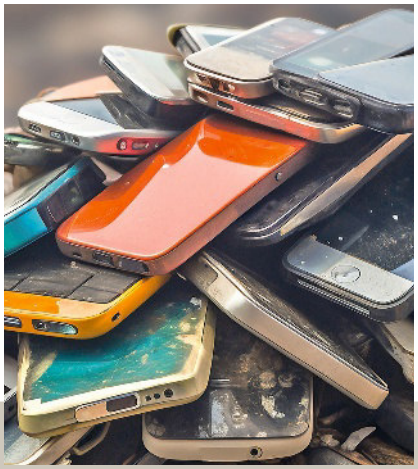
Environ 46 millions de téléphones traînent dans nos placards alors qu'ils pourraient être reconditionnés ou recyclés.

TROP D'APPAREILS CHEZ SOI

Au printemps dernier, une étude [1] révélait que 64 % des ménages français gardaient au moins un téléphone chez eux, en dépannage ou parce qu'ils ne savaient pas quoi en faire. Au total, 46 millions de portables dorment dans nos tiroirs, en majorité des appareils achetés il y a moins de quatre ans. Les trois quarts fonctionnent encore. *« Récupérer ces smartphones ou ces mobiles plus anciens est l'une des missions fixées par les pouvoirs publics »,* affirme Guillaume Duparay, directeur du développement de l'éco-organisme Ecosystem.

REVENDRE OU DONNER

Bien sûr, personne n'ira déposer dans un point de collecte des modèles récents dont on peut encore se servir, car ils ont de la valeur. Ceux-là, il est possible de les proposer à des acteurs engagés dans la filière du reconditionnement tels Magic Recycle et Recommerce, ou chez des distributeurs comme Boulanger ou Fnac. Cependant, les prix de reprise sont très bas, trop bas, et n'incitent pas à la revente. Comptez, par exemple, de 40 à 50 € pour un iPhone 8 (64 Go) en bon état. Notre conseil ? Plutôt que de brader votre appareil à un intermédiaire qui fera une grosse marge sur votre dos (reconditionné, le même iPhone est commercialisé entre 130 et 190 € selon les sites), conservez-le ou faites-en profiter un proche.

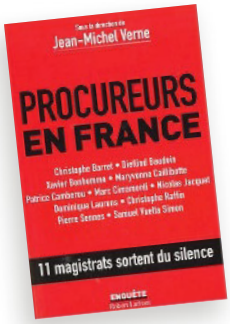


OMG SNAP/ADOBE STOCK

DES RESSOURCES PRÉCIEUSES

Si vous stockez des mobiles d'une autre époque, les recycler est une bonne idée. *« Les vieux téléphones possèdent une valeur matière importante. Ils contiennent environ 50 % de métaux ferreux, non ferreux et précieux, ainsi qu'une part intéressante de terres rares et de métaux spéciaux, que nous savons bien recycler et réemployer »,* précise Guillaume Duparay. Idem pour un smartphone cassé ou en panne : celui-ci est réparé quand c'est possible, sinon il est envoyé dans la filière de valorisation. Afin de faciliter la collecte, Ecosystem met à disposition des étiquettes d'affranchissement prépayées sur Jedonnemontelephone.fr. Lancé il y a un an, le site aurait permis de récolter 500 000 portables. Un bon début.

(1) Réalisée en juin 2023 par Harris Interactive et le Crédoc pour Ecosystem et Ecologic.



Des procureurs se mettent à table

Ces magistrats s'expriment dans un récent ouvrage. Alléchant… On reste cependant sur notre faim. — Par **ARNAUD DE BLAUWE**

Ainsi, *«11 magistrats sortent du silence»…* C'est ce qui est indiqué en gros caractères sur la couverture de *Procureurs en France,* ouvrage rédigé sous la direction de Jean-Michel Verne[1], journaliste spécialiste des affaires criminelles. Les contributeurs s'y expriment à découvert. Parmi eux, quelques figures de la profession. Rappelons qu'ils dirigent les parquets et décident notamment des suites des plaintes qui sont déposées auprès d'eux ou des services de police et de gendarmerie: classement, rappel à la loi, renvoi devant un tribunal correctionnel… Pour les cas les plus graves ou les plus complexes, ils peuvent ou doivent transmettre le dossier à un juge d'instruction (en cas d'homicide, par exemple). Nommés par le pouvoir exécutif, après avis consultatif du Conseil supérieur de la magistrature (CSM), ils sont par ailleurs tenus d'appliquer la politique pénale fixée à l'échelle nationale. Une position qui, de tout temps, a alimenté la suspicion. Instructions de la chancellerie (ministère de la Justice) et remontées d'informations vers celle-ci: réalité ou fantasme? L'interrogation vise surtout les affaires politiques, économiques ou financières.

Notons-le, dans cette dernière catégorie – des pratiques commerciales déloyales à la corruption en passant par les détournements de fonds et les arnaques –, nombre de faits passent à la trappe, particulièrement ceux liés à la vie quotidienne. Parce que ces dossiers sont chronophages, que l'auteur est inconnu ou l'infraction insuffisamment caractérisée… Le récent procès, à Limoges (87), impliquant une entreprise du secteur de la rénovation énergétique, fait cependant figure d'exception «remarquable» (lire p.26).
Avec ce bouquin, peut-être allait-on savoir si les procureurs avaient vraiment les mains libres pour mener leur action? Au fil des pages, le lecteur ne manque pas de relever des contradictions. Pendant que l'un affirme n'avoir jamais subi de pressions, certifiant que cela n'existe pas, l'autre se souvient de celles qu'il a vécues lors de son passage en Corse… Mais ne stigmatisons pas l'île de Beauté: un autre qui n'a jamais exercé là-bas évoque aussi quelques interventions. Une fois l'ouvrage refermé, on n'est finalement guère plus avancé. Reste que l'on comprend la prudence de Sioux de ces magistrats encore en activité. Il était délicat pour eux de détailler les dessous des affaires dont ils étaient chargés (ils les résument donc factuellement). Et, bien sûr, de trop en dire sur les coulisses de la justice.

Rompre le lien

Ces 11 procureurs sont, en revanche, unanimes sur un point: le lien les reliant à *«l'administration centrale»* doit être coupé. Leur indépendance serait ainsi plus affirmée. Est-ce le message principal du livre? Quoi qu'il en soit, le débat agite régulièrement le monde judiciaire, sans doute pour longtemps. Pendant ce temps, une autre réforme avance, celle de l'organisation de la police judiciaire (PJ). En bref, les policiers affectés à la sécurité publique et ceux chargés des enquêtes seraient regroupés dans un corps départemental sous l'autorité des préfets. Nos procureurs dénoncent, également d'une même voix, ce projet (crainte d'être dessaisis d'une partie de leurs prérogatives sur la PJ, de voir les investigations *«plus négligées»…). «11 magistrats sortent du silence»:* on aurait aimé qu'ils se mettent davantage à table, afin que les citoyens que nous sommes soient mieux éclairés sur le fonctionnement réel de notre justice. Finalement, on n'a dans ce livre que des demi-aveux. ◆

(1) Collection «Enquête», éd. Robert Laffont, 238 p., 19 €.

Complétez votre collection QUE CHOISIR

QUE CHOISIR

N° 630

N° 629

N° 628

N° 627

QUE CHOISIR ARGENT

N° 173

N° 172

N° 171

N° 170

QUE CHOISIR PRATIQUE

N° 138

N° 137

N° 136

N° 135

QUE CHOISIR SANTÉ

N° 188

N° 187

N° 186

N° 185

Pour conserver tous vos numéros

Pour commander

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

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

BULLETIN DE COMMANDE

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

Numéros commandés		Prix unitaire	Ex.	Total (en €)
QUE CHOISIR				
N° 627 ☐	N° 628 ☐	4,80 €		
N° 629 ☐	N° 630 ☐	4,80 €		
QUE CHOISIR ARGENT				
N° 170 ☐	N° 171 ☐	4,95 €		
N° 172 ☐	N° 173 ☐	5,20 € (N° 173)		
QUE CHOISIR PRATIQUE				
N° 135 ☐	N° 136 ☐	6,95 €		
N° 137 ☐	N° 138 ☐	6,95 €		
QUE CHOISIR SANTÉ				
N° 185 ☐	N° 186 ☐	3,90 €		
N° 187 ☐	N° 188 ☐	4,20 €		
LES RELIURES				
Reliure *Que Choisir*		12 €		
Reliure *Que Choisir Santé*		11,50 €		

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

MONTANT TOTAL DE VOTRE COMMANDE

☐ M. ☐ Mme

Nom _____ Prénom _____

Adresse _____

Code postal ☐☐☐☐☐ Localité _____

Je joins mon règlement

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

☐ par carte bancaire

N° ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Date de validité ☐☐☐☐ Signature

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

BULENCART

BIEN CHOISIR
VOS PRODUITS DU QUOTIDIEN

Faites vos courses avec notre appli

Quelproduit

Au moment de remplir votre caddie, scannez chaque article pour connaître sa composition, sa qualité nutritionnelle et sa note environnementale. Vous ferez ainsi des choix éclairés.

Un service gratuit

À télécharger

Disponible sur App Store

DISPONIBLE SUR Google play

UFC QUE CHOISIR

Fonds de dotation

KUBE/ADOBE STOCK