Nº 617 • OCTOBRE 2022

# QUE CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT • SANS PUBLICITÉ

## Filière vin
***La grande foire des fraudes***

# DIAGNOSTIC ÉNERGÉTIQUE
## *Quel scandale !*

**Aucun ne dit la même chose**

**TESTS LABO**

- **SMARTPHONES** À MOINS DE 400 €
- **CAFÉS** EN GRAINS
- ORDINATEURS **PORTABLES**
- PRODUITS **CBD**

## Alimentation
***Des emballages qui mentent***

L 12260 - 617 - F: 4,80 € - RD

DOM avion: 6 € · TOM: 720 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 140 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, 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. quechoisir@quechoisir.org

**Président et directeur des publications :** Alain Bazot • **Relations presse/communication :** Corentin Coppens, Lauren Nelson, Sibylle de Sazilly, 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 (chef de rubrique tests), Fabienne Maleysson, Yves Martin, Élisa Oudin, Benjamin Roux, Anne-Sophie Stamane, 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 **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),** Isabelle Bourcier, Marine Perier-Dulhoste, Ingrid Stiemer **JURIDIQUE** • Raphaël Bartlomé **(responsable),** Gwenaëlle Le Jeune, Véronique Louis-Arcène, Candice Meric **ADMINISTRATION** • Florence Thomassin **(directrice administrative et financière),** Sandrine Flagel, Audrey Saint-Dizier • **Ressources humaines :** Véronique Couesnon **(directrice),** Estelle Bourjade, Aude Dauchy, Michaëla Schaubroeck • **Gestion de projets :** Régis Ghozlan **(directeur),** Maud Pontonnier • **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, Fabienne Dorlet **DIFFUSION/PROMOTION** • Laurence Rossilhol **(directrice),** Delphine Blanc-Rouchosse, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Laurence Kramer, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Élodie One, Steven Phommarinh, Nicolas Schaller • **Courrier :** Brigitte Bouttier, Hortense Rossi **DIRECTION DE L'INFORMATION JURIDIQUE** • Sophie Herbreteau **(directrice),** Murielle Bailly, Christina Bamba, Étienne Berteretche, Magali Berthe, Manon Blériot, Caroline Bonnet, Estelle Chambet, Clémentine Chervin, Emmanuel Eslin, Rachelle François, Jade Legrand, Laure Littardi, Patricia Lorineau, Justine Marenda, Krystèle Mensah, Julia Le Roux, Emmanuelle Pozza, Louise Shan • **Service abonnements :** *Que Choisir,* 45, avenue du Général-Leclerc, 60643 Chantilly cedex. Tél. : 0155567109 • **Inspection des ventes et réassorts diffuseurs :** MP Conseil • **Tarifs :** 1 an, soit 11 numéros : 44 € ; 1 an + 4 hors-séries : 62 € ; 1 an + 4 hors-séries + 4 spéciaux : 90 € **UFC-QUE CHOISIR** • Association à but non lucratif • Bureau du conseil – **Président :** Alain Bazot – **Vice-présidents :** Daniel Bideau, Marie-Christine Radenne – **Trésorier :** Jacques Fleury – **Trésorier adjoint :** Jean-Pierre Jokiel – **Secrétaire :** Michel Namy • **Conseil d'administration :** Christian Bernard, Jacques Fleury, Jean-Pierre Jokiel, Xavier Kruger, Arnaud Lajugie, Jean-Christophe Lampe, Odette Mairey, Anne Morin, Alain Praud, Alain Sanitas, Marie-Amandine Stévenin ; et pour le personnel, Arnaud de Blauwe, Patricia Lorineau • **Études et Lobby :** Olivier Andrault, Antoine Autier, Lucile Buisson, Mélissa Chevillard, Christelle Leduc, Matthieu Robin • **Action politique :** Cédric Musso **(directeur)** • **Relations associatives :** Myriam Bos, Christine Chaton, Catherine Guillerm, Nadia Mamri, Karina Novelli, Jean-Philippe Randriambelson, Maria Roubtsova **IMPRESSION** • RotoFrance, rue de la Maison-Rouge, 77185 Lognes. Distribué par MLP.


Dépôt légal n° 144. Commission paritaire n° 0722 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart abonnement à *Que Choisir Santé,* un encart « carte d'information juridique » sur une partie du tirage, un encart sous enveloppe collée en 4e de couverture sur une partie du tirage et une enveloppe « édition » déposée 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° 617 – OCTOBRE 2022

LOUSTAL

16
**Vin**
Comme une odeur de vinaigre...

C. SITTLER/REA

26
**Diagnostic énergétique**
Un flot d'erreurs très pénalisantes

IMYANIS/SHUTTERSTOCK

36
**Smartphones**
De bons modèles abordables

ARNAUD TRACOL/MARIE BASTILLE

50
**Conseillers financiers**
Peut-on encore leur faire confiance ?

Le numéro 616 de *Que Choisir* a été tiré à 484 200 exemplaires.

**CRÉDITS DE COUVERTURE**
J. FÄLCHLE/ADOBE STOCK ; D. JARZABEK/SHUTTERSTOCK ; YDUMORTIER/ADOBE STOCK ; IMYANIS/SHUTTERSTOCK


## INFO EXPRESS

**Toute la consommation** en bref 4

## QUE CHOISIR AUSSI UNE ASSOCIATION

**Le billet** d'Alain Bazot et les actions nationales 12
**Les associations locales** et leurs actions 14

## ZONE ROUGE

**Vin** ▪ Comme une odeur de vinaigre... 16

## ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

**Maison individuelle**
▪ Une faillite qui fait mal au portefeuille 24

## ALERTE

**Diagnostic énergétique**
▪ Un flot d'erreurs très pénalisantes 26
**Prix des livres** ▪ L'anomalie 32
**Granulés de bois** ▪ Pourquoi la facture flambe 34

## LABO QC

**Smartphones** ▪ De bons modèles abordables 36
**CBD** ▪ Produits chers et mal dosés 40
**Sèche-linge** 43
**Ingrédients nobles**
▪ Quelques grammes de cache-misère ! 44
**Cafés en grains** ▪ À la recherche du goût 46
**Ultrabooks** 48
**Testé ailleurs** 49

## DÉCRYPTAGE

**Conseillers financiers**
▪ Peut-on encore leur faire confiance ? 50
**Cosmétiques sur Internet**
▪ Amazon et Notino, mauvais élèves 54
**Huiles minérales** ▪ Elles sont enfin bannies ! 55
**Nutri-Score** ▪ Les notes dégringolent 56
**Tests et comparateurs** ▪ Une arme anti-inflation 59

## FORUM

**Vos courriers,** vos questions et nos réponses 60

## TOUT S'EXPLIQUE

**Cookies sur Internet** ▪ Acceptez... ou payez ! 64
**Animaux de compagnie** ▪ De nouvelles règles à l'achat 65
**Automobile** ▪ Compteur kilométrique trafiqué 65

## CIEL, MA VALISE ! 66

**La galère des bagages égarés**

A. LECOMTE

**ARNAUD DE BLAUWE**
RÉDACTEUR EN CHEF

# L'éveil des consciences ?

Certes, nous ne sommes pas les plus à plaindre d'Europe. Cependant, cela faisait longtemps que nous n'avions pas connu une telle explosion des prix dans tous les secteurs de la consommation. Selon l'indice établi par *Que Choisir,* sur 12 mois, l'inflation s'élevait à 6,2% (fin août). Un taux global corroboré par les chiffres officiels, et qui comprend des hausses plutôt salées. Bien sûr, les évolutions du coût de l'alimentation et des énergies sont particulièrement scrutées, car il s'agit de dépenses quotidiennes incontournables. Mais, sur d'autres marchés, les prix s'envolent aussi, plus discrètement – on ne s'équipe pas d'un aspirateur ou d'un réfrigérateur tous les jours. Heureusement, d'ailleurs ! Car, toujours d'après nos calculs, il faut respectivement débourser 12,3 %

## *Payer plus pour un produit durable*

et 11,2 % de plus pour ces appareils qu'il y a un an. Et que dire du fort renchérissement des billets d'avion : + 53 % sur les vols long-courriers. Accusée un peu vite d'être à l'origine de cette fièvre inflationniste, la guerre en Ukraine n'en est pas la seule cause, loin de là. La période post-covid, qui s'est illustrée par une forte reprise de la production, a induit des tensions sur la disponibilité de pièces essentielles. Et les épisodes de sécheresse, qui ont impacté les rendements agricoles, ont aussi pesé lourd dans la balance. Reste que les moments que nous vivons marquent sûrement un tournant dans notre manière de consommer. Alors que les prix flambent, nous commençons à vraiment nous inquiéter du dérèglement climatique. Les consciences s'éveillent autour d'une consommation plus responsable, voire d'une « déconsommation », comme en témoigne une récente étude de l'institut GfK. De fait, une écrasante majorité de Français y affirment prendre en compte *« le critère développement durable dans [leurs] achats »*. Un sur deux serait même *« prêt à payer plus pour un produit durable »*. Il n'y a plus qu'à passer concrètement à l'acte… ◆



**TARIFS DE L'ÉLECTRICITÉ**

# Un opérateur qui abuse

« *Je suis chez Ohm Énergie, qui m'annonce le doublement de ma facture avec une mensualité passant de 73 à 148 € »,* nous écrit Mélanie, effarée. Son seul recours ? Quitter ce fournisseur d'électricité au plus vite et retrouver le tarif réglementé d'EDF. C'est aussi la solution de repli à adopter par les clients auxquels il réclame un dépôt de garantie de 500 € pour qu'ils continuent de bénéficier de leur offre en cours… En dépit de ces

## *Ohm n'a pas fourni d'explications convaincantes*

agissements, le site de cet énergéticien promet encore des prix *« jusqu'à 30 % moins chers que le tarif réglementé »,* ce qui est pour le moins contradictoire ! D'ailleurs, la stratégie commerciale qu'il a adoptée – prix bas à la souscription avant d'imposer une augmentation fulgurante – fait des vagues. Après avoir reçu des plaintes de particuliers démarchés par l'opérateur et auxquels on a appliqué une forte majoration quelques semaines seulement après avoir signé leur contrat, le médiateur national de l'énergie s'interroge *« sur l'existence d'une pratique récurrente, qui pourrait être qualifiée de trompeuse à l'égard des consommateurs »*. Accompagné d'un membre de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), il a donc convoqué les représentants de la société Ohm Énergie. Ni leurs explications fournies lors de cette réunion, ni celles qu'ils ont ensuite envoyées par écrit n'ayant été jugées convaincantes, le médiateur a alerté la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Quant à la CRE, elle a questionné Ohm sur ses conditions d'utilisation de l'Arenh, ce dispositif qui permet aux fournisseurs alternatifs de se fournir à bas prix en électricité nucléaire auprès d'EDF. *« Toute action participant directement au détournement des volumes d'Arenh est susceptible de constituer un abus qui peut faire l'objet d'une sanction »,* souligne en effet l'autorité du secteur. Elle a d'ailleurs annoncé, depuis, avoir ouvert une enquête contre Ohm Énergie. ◆

**Proposer des prix bas à la souscription avant d'imposer des hausses fulgurantes semble une pratique trompeuse.**

A. PEIN/LAIF-REA

AUDIT ÉNERGÉTIQUE

# Nouveau report…

Vendre un logement classé F ou G par le diagnostic de performance énergétique (DPE) devait, initialement, nécessiter la réalisation d'un audit énergétique dès le 1er janvier 2022. Mais, constatant que rien n'était au point, pas plus les logiciels qui servent à estimer la consommation d'énergie d'une habitation que les techniciens, le gouvernement avait reporté cette obligation à septembre 2022.

P. TURPIN/PNS

**Il sera compliqué de faire des audits énergétiques tant que les DPE ne seront pas fiables.**

Le décret et son arrêté qui précisent l'audit et les missions de la personne l'effectuant étant parus, tous les problèmes étaient censés avoir été résolus entretemps. Il n'en a rien été. L'entrée en vigueur de ce document destiné à informer les acquéreurs et à les inciter à engager des travaux afin d'améliorer l'efficacité énergétique de leur bien est à nouveau décalée, cette fois au… 1er avril 2023. La raison invoquée par le ministre délégué au Logement pour justifier cette échéance ? *« Un manque d'entreprises et de professionnels qualifiés. »* C'est peut-être l'ultime report, les demandes de formation étant en augmentation. En attendant, les propriétaires concernés peuvent pousser un ouf de soulagement. Au demeurant, pour *Que Choisir*, rien ne presse. En effet, l'audit doit s'appuyer sur le DPE, or compte tenu du scandaleux manque de compétences des diagnostiqueurs (lire notre enquête p. 26), il risque de partir sur de bien mauvaises bases… Et ce, quelle que soit sa date d'application. ◆

OFFRES D'ÉLECTRICITÉ

# Iberdrola déleste vers EDF

Après avoir chipé un maximum de clients à EDF sur le marché de l'électricité grand public depuis l'ouverture du secteur à la concurrence et grâce à un coût du kilowattheure (kWh) inférieur à celui du tarif réglementé, la compagnie espagnole Iberdrola informe ceux dont le contrat à prix fixe arrive prochainement à échéance que leur compte sera fermé. Elle les invite à passer chez un autre énergéticien ! Le plus cocasse, c'est que, sans le dire expressément dans le courrier envoyé, elle admet qu'elle les pousse à retourner chez EDF pour y bénéficier du tarif réglementé. C'est le moyen le plus simple qu'Iberdrola a trouvé pour éviter d'infliger des hausses de prix hallucinantes et de se faire détester à vie. L'opérateur applique ainsi une maxime très prisée des milieux d'affaires : les profits au privé quand tout va bien, les pertes au public par gros temps… Il y a fort à parier qu'Iberdrola relancera l'offensive le jour où les prix de gros s'effondreront – à supposer que cela arrive. Cela dit, *Que Choisir* a recommandé, dès leur explosion, de revenir au tarif réglementé d'EDF (*QC* n° 608). Il s'agit de l'option la moins

***Les profits au privé quand ça va bien, mais les pertes au public***

onéreuse en ce moment, sachant que les fournisseurs alternatifs s'approvisionnent en partie sur les marchés de gros à des montants prohibitifs. Un de nos lecteurs vient ainsi de recevoir une proposition d'Iberdrola à 75 € l'abonnement par mois (contre 17 € pour le tarif réglementé), et à un coût du kWh multiplié par 7 ! ◆

SIROPS CONTRE LA TOUX

# Autorisation suspendue

Les sirops contre la toux contenant de la pholcodine viennent de voir leur autorisation de mise sur le marché suspendue par l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM). La raison : cette molécule peut induire une allergie sévère (anaphylaxie) aux curares, des produits myorelaxants utilisés en anesthésie générale. Le risque, très rare mais très grave, est connu de longue date, et avait d'ailleurs justifié qu'à partir de 2011, une ordonnance soit exigée pour obtenir les spécialités

IMAGEBROKER/ANDIA

concernées. Plus récemment, l'ANSM avait, dans le contexte de la pandémie Covid, fortement déconseillé aux médecins de recourir aux sirops à la pholcodine pour soigner une toux. Vous ne trouverez donc plus en pharmacie ni Biocalyptol, ni Dimétane, ni Pholcodine Biogaran. Ce n'est pas un mal, dans la mesure où leur efficacité est anecdotique. *Que Choisir* avait plusieurs fois tiré la sonnette d'alarme sur les dangers liés à la pholcodine, un dérivé morphinique qui, en plus, favorise la somnolence. Les laboratoires vendant les sirops visés vont procéder à leur rappel. S'il vous en reste à la maison, ne les consommez pas et rapportez-les à la pharmacie.

## RAPPELS PRODUITS

### PAIN D'ÉPICES SEIGLE ET MIEL, 300 G, DE MARQUE CARREFOUR BIO

Code-barres : 3560070478781. Dates de durabilité minimale : 21/08/2022, 29/08/2022, 05/09/2022, 12/09/2022, 14/11/2022, 20/11/2022, 12/12/2022, 21/12/2022 et 23/12/2022. **PROBLÈME :** présence d'alcaloïdes dans la farine de seigle ayant servi à la fabrication du pain d'épices. Ne plus consommer. **OÙ S'ADRESSER :** en magasin Carrefour pour remboursement. Informations au 08 05 90 00 21.

### TARTARE DE SAUMON CRU MARINÉ À L'ANETH ET AU CITRON DE MARQUE MONOPRIX GOURMET

Bol sous atmosphère modifiée de 100 g. Code-barres : 3350030198312. Lot : F2280351. Date limite de consommation (DLC) : 11/11/2022. **PROBLÈME :** erreur de DLC apposée sur le produit (11/11/2022 au lieu du 04/09/2022). **OÙ S'ADRESSER :** en magasin Monoprix pour remboursement. Informations au 08 00 08 40 00.

### KARDASHIAN BEAUTY ELIXIR, 50 ML, DE MARQUE KARDASHIAN BEAUTY ET DISTRIBUÉ PAR STOKOMANI

**PROBLÈME :** contient une substance interdite à la vente. **OÙ S'ADRESSER :** en magasin d'achat pour remboursement.

### VÉLO PLIANT TAKEAWAY 200 DE MARQUE WAYSCRAL ET DISTRIBUÉ PAR NORAUTO

Code-barres : 3501361211182. Lots : D20 0287, D20 0297, D20 0480, D21 0427, D21 0428 et D21 1160. **PROBLÈME :** risque de perte de direction, du fait d'une fragilité de soudure sur la tête de potence, ce qui peut provoquer la chute du cycliste. **OÙ S'ADRESSER :** en point de vente pour réparation. Informations au 08 00 10 51 06.

### MONTRE CONNECTÉE IONIC DE MARQUE FITBIT

Numéro du modèle : FB503. **PROBLÈME :** risque de surchauffe de la batterie pouvant causer des brûlures. **OÙ S'ADRESSER :** en magasin d'achat pour remboursement. Informations au 08 05 08 00 80.

Tous les rappels de produits sont sur notre site **QUECHOISIR.ORG**

LIENS D'INTÉRÊTS

# Sanction légère pour deux médecins médiatiques

L'Ordre des médecins a longuement pesé le pour et le contre. Il n'a rendu que le 18 juillet dernier sa décision concernant deux figures médiatiques : le Pr Bruno Lina, virologue, et le Dr Robert Cohen, pédiatre. Presque cinq ans après la plainte de l'association E3M déposée contre eux. Chacun a reçu un avertissement, la plus légère des sanctions, pour avoir omis, lors d'interventions télévisées ou radiophoniques, de révéler leurs liens financiers avec des firmes pharmaceutiques. Or, la loi les oblige à le faire systématiquement quand ils s'expriment sur les produits des fabricants qui les financent.

En l'occurrence, c'était le cas. Le Pr Lina, lors de l'émission « C dans l'air », sur France 5, livrait son avis sur les vaccins contre le papillomavirus, recommandés chez les jeunes garçons et filles en prévention du cancer du col de l'utérus. Parmi les deux produits disponibles dans notre pays, Gardasil et Cervarix, le second étant fabriqué par GlaxoSmithKline (GSK), un laboratoire avec lequel le Pr Lina a des liens financiers, comme c'est indiqué dans sa déclaration publique d'intérêts (DPI) sur Santepubliquefrance.fr. Il aurait donc dû le signaler lors de son passage sur France 5. Le Dr Cohen, quant à lui, a été interrogé en février 2017, sur France Info et RTL, à propos de la sécurité des vaccins, en lien avec l'aluminium qu'ils renferment. Mais l'Ordre des médecins constate que deux labos commercialisant plusieurs des vaccins utilisés en France, Sanofi et GSK, ont déclaré avoir versé des avantages au praticien. Un fait qu'il aurait dû mentionner à l'antenne.

## Une loi peu respectée

Les liens des professionnels de santé avec l'industrie pharmaceutique ont un impact sur leur indépendance, la pertinence des traitements prescrits et la qualité de la médecine. Plusieurs études l'ont prouvé. L'UFC-Que Choisir milite de longue date pour la transparence dans ce domaine. L'avertissement donné par l'Ordre des médecins va dans le bon sens, mais il ne doit pas cacher que la loi imposant de déclarer les liens d'intérêts n'est presque jamais respectée, et les manquements sont rarement punis. Notons que les propos du Pr Lina affirmant que les vaccins contre le papillomavirus sont sans danger ont été jugés conformes aux données médicales et n'ont fait l'objet d'aucune condamnation, contrairement à ce que demandait E3M, opposée aux produits contenant de l'aluminium. ◆

**En 2021, le Pr Bruno Lina n'a perçu aucun avantage. Ses liens avec les laboratoires se résument à deux conventions (contrats) dont le montant n'est pas connu.**

E. SOUDAN/ALPACA-ANDIA

NEWMAN STUDIO/ALAMY-PHOTO12

Valable pendant trois ans

CERTIFICAT MÉDICAL POUR LE SPORT

## Pas toujours obligatoire

Avec la rentrée vient le temps de s'inscrire, ou d'inscrire ses bambins, à une activité sportive. Ne vous ruez pas chez le médecin pour le traditionnel certificat de non-contre-indication à la pratique sportive ! Vous n'en avez probablement pas besoin. Pour les mineurs, l'inscription à un club relevant d'une fédération n'en nécessite pas. Il suffit de remplir un questionnaire attestant de la bonne santé de l'enfant. Concernant les adultes, le certificat, toujours pour une inscription à un club affilié, est valable trois ans. N'hésitez pas à rafraîchir la mémoire des responsables sportifs, qui ont tendance à ne pas changer leurs habitudes, malgré les évolutions légales. Il reste le cas des associations et des structures municipales sans liens avec les fédérations. Les nouvelles dispositions ne les concernent pas, les dirigeants sont libres d'appliquer les règles qu'ils veulent en la matière. ◆

REDEVANCE TÉLÉ

## Les modalités de remboursement

Pour compléter les mesures votées dans le cadre de la loi « pouvoir d'achat », le Parlement a adopté une loi de finances rectificative en août. Elle prévoit notamment de supprimer la contribution à l'audiovisuel public. Rappelons que cette dernière est due par les particuliers imposables à la taxe d'habitation qui détiennent un téléviseur pour leur usage privatif et par les professionnels qui en ont un dans leurs locaux. Son abrogation est applicable de manière rétroactive, à compter du 1er janvier 2022. À la clé, une baisse d'impôt de 138 € dès cette année pour les contribuables résidant en France métropolitaine et de 88 € pour ceux qui habitent dans les départements d'outre-mer. La baisse sera plus sensible pour les entreprises, ces dernières étant redevables d'une contribution par téléviseur, alors que les particuliers la paient une seule fois, quel que soit le nombre d'appareils possédés et de résidences équipées. Selon le ministère de l'Économie, les hôtels, cafés et restaurants, sur lesquels pèse principalement la redevance, profiteront de près de 100 millions d'euros d'allègement fiscal par an. Les contribuables mensualisés pour la taxe d'habitation le sont également pour le paiement de la redevance télé. Ils bénéficient donc d'un remboursement des sommes prélevées à ce titre sur leur compte bancaire depuis janvier 2022. Le versement a dû intervenir le 6 septembre pour les ménages exonérés de la taxe d'habitation sur leur résidence principale cette année (et mensualisés uniquement pour la redevance en 2022), et début octobre pour les foyers aisés qui restent redevables de la taxe d'habitation cette année. Les professionnels seront aussi remboursés de la redevance qu'ils ont payée en avril ou en mai 2022 courant octobre, sous déduction éventuelle de leurs dettes d'impôts non réglées. ◆

**Une baisse d'impôt de 138 €**

T. VESALAINEN/ALAMY-PHOTO12

Carton rouge

N. TAVERNIER/REA

OPTIQUE

## Optical Center encore épinglé

Non-respect des dispositions du Code de la consommation : c'est le motif pour lequel la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) de Paris a infligé une amende de 23 200 € à la SAS Optical Center. La DDPP a, entre autres, constaté un défaut d'affichage des prix de vente et la non-conformité des devis aux obligations réglementaires qui concernent le secteur de l'optique. Ce n'est pas la première fois qu'Optical Center a des démêlés avec l'administration. En 2020, la justice avait confirmé le paiement d'une astreinte de 250 000 € à la suite de campagnes de faux rabais en 2016 et 2017.

PROCÈS SFAM

# L'audience est reportée

Il va falloir attendre ! Après des années d'investigations, le procès de la société Indexia Group, plus connue sous son ancien nom, la SFAM, ne se tiendra pas en octobre comme prévu. Il devrait être repoussé d'au moins huit mois. Un report frustrant pour la plupart des victimes, qui attendaient avec impatience un dénouement dans leur affaire. Cependant, il permettra à celles et ceux qui ne se sont pas encore fait connaître de se porter partie civile. Il leur faut pour cela constituer un dossier dans lequel doivent figurer : une copie de leur pièce d'identité, une autre de leur demande de résiliation du contrat SFAM, un récapitulatif des sommes prélevées par la SFAM et ses filiales de même que des éventuels remboursements, ainsi que toutes les pièces justifiant le préjudice et les démarches effectuées (échanges avec le service client, relances, oppositions auprès de leur banque, contrats, etc.). Attention toutefois : cette procédure ne concerne que les victimes de pratiques survenues entre le 1er mars 2014 et le 31 juillet 2020. Si vous avez subi des prélèvements abusifs de la part des différentes marques d'Indexia Group (SFAM, Foriou, Cyrana, Serena et Hubside) après cette date, nous vous conseillons de demander à votre banque de les stopper et de vous les rembourser, puis de vous tourner vers la société incriminée pour obtenir le reste de l'indemnisation. ◆

DELMARTY/ALPACA-ANDIA

***Les victimes de la SFAM peuvent encore se porter partie civile***

**Le dossier est à envoyer, idéalement par courrier recommandé, à l'adresse suivante :**
**Tribunal judiciaire de Paris - Procureur de la République de Paris - Numéro de dossier : 21307 0000 77 - Parvis du tribunal de Paris - 29-45, avenue de la Porte-de-Clichy, 75859 Paris cedex 17**

## VÉHICULES AU RAPPEL

CITROËN C4

HONDA JAZZ

Tous les rappels de véhicules sont sur notre site **QUECHOISIR.ORG**

LES AUTOMOBILISTES CONCERNÉS DOIVENT S'ADRESSER À LEUR CONCESSIONNAIRE, QUI SE CHARGERA DE L'INTERVENTION.

**LES CITROËN C4** sorties d'usine le 17 novembre 2021. **PROBLÈME :** risque de mauvaise fixation d'un moyeu de roue arrière.

**LES HONDA JAZZ** construites entre janvier 2020 et février 2021. **PROBLÈME :** dysfonctionnement possible de la caméra frontale pouvant entraîner une défaillance du système de freinage d'urgence.

**LES LAND ROVER DEFENDER, DISCOVERY, DISCOVERY SPORT, RANGE ROVER SPORT ET RANGE ROVER VELAR** produits entre le 5 janvier et le 24 mai 2022. **PROBLÈME :** défaut des prétensionneurs de ceintures de sécurité avant (pièce endommagée au montage).

**LES LAND ROVER DISCOVERY SPORT** construits entre le 3 juillet 2014 et le 16 octobre 2016. **PROBLÈME :** en cas d'activation de l'airbag conducteur, des fragments de métal peuvent être projetés dans l'habitacle.

**LES MERCEDES CLASSE E, CLASSE E COUPÉ ET CLS** sortis d'usine entre le 16 novembre 2015 et le 20 avril 2022. **PROBLÈME :** risque d'infiltration d'eau en raison d'un défaut d'étanchéité au niveau du contacteur de boîte de vitesses, ce qui peut entraîner un court-circuit et un incendie.

**LES MERCEDES EQC** fabriqués entre le 26 mai et le 12 juillet 2021. **PROBLÈME :** risque de mauvaise fixation d'un module de la batterie haute tension, dont la connexion peut se desserrer et créer une surchauffe.

**LES MERCEDES EQE ET EQS** construits entre le 24 février 2021 et le 1er mars 2022. **PROBLÈME :** le filetage de fixation du crochet de remorquage n'est pas conforme, et ce dernier peut se détacher lors d'une utilisation.

**LES MINI CABRIO, CLUBMAN, COUNTRYMAN ET COOPER (5 PORTES)** produits entre le 12 janvier et le 3 mars 2022. **PROBLÈME :** un défaut du générateur de gaz des prétensionneurs de ceintures de sécurité avant peut limiter leur efficacité.

TÉLÉPHONE FIXE ET ADSL

# Vers la fin du réseau cuivre

**Utilisé pour accéder à la téléphonie fixe et à l'ADSL, le réseau cuivre est appelé à disparaître. Concrètement, quelles sont les conséquences pour les usagers ?**

On vous explique

Après plus de 50 ans de bons et loyaux services, le réseau cuivre est aujourd'hui vieillissant et de moins en moins utilisé. Son entretien coûte cher à son propriétaire, Orange, qui a de plus en plus de mal à trouver des pièces de rechange et à maintenir les compétences de ses techniciens. Alors que la fibre optique doit couvrir l'ensemble du territoire d'ici à 2030 et que conserver deux réseaux en parallèle s'avère inutile, la fermeture de l'infrastructure historique a été décidée. Un plan d'action a été mis en place par Orange, sous la surveillance de l'Autorité de régulation des télécoms (Arcep).

### # À quelle échéance ?

Depuis 2019, des expérimentations sont menées et des bâtiments neufs ne sont plus équipés de fils de cuivre. Mais la vraie phase de transition doit s'étaler de 2023 à 2030. Elle se déroulera par zones, en commençant par celles qui sont entièrement fibrées. Les résidents concernés seront prévenus par leur opérateur de la date de la fermeture du réseau de cuivre sur leur commune :

- 2 mois avant lorsque le logement est éligible à la fibre et couvert par les 4 opérateurs nationaux.
- Entre 18 et 36 mois avant, selon les zones et la typologie des clients, pour les autres logements.

Les habitants de ces territoires recourant encore au réseau cuivre seront invités à basculer sur une offre fibre.

### # Suis-je concerné ?

Si vous avez branché une box ou un téléphone sur la prise murale dédiée de votre logement (celle en forme de T), vous êtes concerné. Vous devrez modifier votre installation. Votre opérateur a la charge de prendre contact avec vous et de proposer une solution alternative en fibre optique. Si vous le souhaitez, ce sera aussi l'occasion de changer de fournisseur. Si, à la date de la fermeture du service, vous n'avez pas migré vers une offre alternative, votre connexion sera coupée et votre contrat, résilié. Selon les cas, vous n'aurez plus de téléphone ou d'accès à Internet, voire aux chaînes télé. Il faudra alors souscrire un nouvel abonnement.

### # Comment va se passer cette bascule ?

Dans la plupart des cas, un technicien devra se présenter à votre domicile pour tirer une fibre optique de la rue jusqu'à l'intérieur de votre logement. Si vous n'êtes pas éligible à ce type de raccordement, il vous faudra choisir une autre technologie (4G, satellite, Wimax…). Il sera préférable de vous y prendre assez tôt, afin d'éviter les risques d'engorgement à l'approche de la date fatidique. Vous pourrez conserver votre numéro de téléphone.

### # Me faudra-t-il opter pour un forfait Internet ?

Non. Outre l'accès à Internet, les opérateurs devraient aussi proposer des offres de téléphonie basiques. Seule différence : les communications passeront alors par la fibre optique, et non par le fil de cuivre.

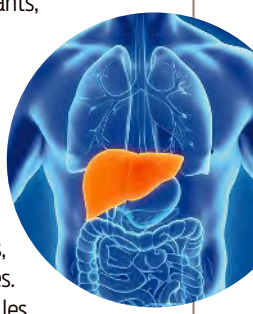
### # L'opération sera-t-elle payante ?

Le basculement sera gratuit. Néanmoins, rien ne dit que les nouvelles offres coûteront le même prix que les anciennes. Qui plus est, si votre téléphone a plus de 10 ans, vous pourriez avoir à en changer. D'autres systèmes (alarme, téléassistance, etc.) qui étaient branchés sur la ligne de cuivre risquent aussi de ne plus fonctionner. ◆

TRICLOSAN

# Le foie ne lui dit pas merci !

Le lien de cause à effet est inattendu pour le profane. Le triclosan, un conservateur largement utilisé pendant des années dans toutes sortes de produits, pourrait favoriser la maladie du foie gras (stéatose hépatique) non alcoolique. Cette pathologie touche en particulier les adultes en surpoids ou obèses mais, aux États-Unis, on constate désormais des cas chez des enfants, sans que l'on puisse en expliquer les mécanismes. Pour y voir plus clair, des chercheurs ont administré du triclosan, connu pour ses effets nocifs, à des rates allaitantes. Ils ont remarqué que les petits développaient divers signes associés à la maladie du foie gras. L'hypothèse de ce lien de cause à effet dans la vie courante est à confirmer. Heureusement, ce conservateur est de moins en moins employé. *Que Choisir* met en garde contre sa présence dans les cosmétiques depuis des années, et les fabricants l'ont banni. S'il peut subsister dans d'autres produits du quotidien (pas dans l'alimentation), le contact est moins étroit qu'avec ceux appliqués sur la peau.



RADIUS IMAGES/PNS ; NERTHUZ/ALAMY-PHOTO12

MARKETING

# La Semaine du goût revient

Comme chaque année depuis plus de 30 ans, les papilles des enfants français seront bientôt à la fête. Dégustation de jus de fruits, concours de confitures, quiz sur les produits laitiers… des milliers de classes de primaire et de secondaire devraient, du 10 au 16 octobre, participer à la célèbre Semaine du goût, au cours de laquelle des professionnels de l'agriculture ou de l'alimentation prodiguent leur savoir aux élèves. Rappelons donc que cet événement est une belle page de publicité offerte, sur le temps scolaire, à l'industrie agroalimentaire. Il est en effet organisé par la Fondation du goût, créée par l'entreprise de communication et d'événementiel Hopscotch et sa filiale Sopexa. Sopexa ? Comprenez « Société pour l'expansion des ventes des produits agricoles et alimentaires », qui compte, par exemple, parmi ses clients McCain et le Cniel (l'industrie laitière française). Renseignez-vous donc auprès de l'école afin de connaître le contenu, l'objectif pédagogique et les auteurs des interventions programmées. ◆

ÉTHIQUE

# Pour des vêtements équitables

Obtenir des salaires corrects pour ceux – et le plus souvent celles – qui fabriquent nos vêtements, tel est l'objectif de l'Initiative citoyenne européenne (ICE) récemment lancée par un collectif d'associations implantées dans l'Union. Chez nous, c'est notamment Max Havelaar France, organisme prônant le commerce équitable, qui prend en charge la campagne *Good clothes, fair pay* en faveur de cette démarche. La structure déplore que les marques continuent à réaliser d'énormes bénéfices tandis que les ouvriers gagnent, en moyenne, deux fois moins que la somme leur permettant de vivre dans des conditions décentes. Les annulations de commandes à cause de la pandémie de covid n'ont rien arrangé. La loi française impose déjà aux entreprises nationales un devoir de vigilance sur leurs chaînes d'approvisionnement, mais sa mise en application n'est pas entièrement satisfaisante, et seules les sociétés employant plus de 5 000 salariés sont concernées alors que l'ICE les englobe toutes. ◆

*Pour signer l'ICE, allez sur Europa.eu/citizens-initiative/_fr. Si elle recueille plus d'un million de signatures dans un délai de 12 mois, le collectif peut présenter sa démarche au Parlement européen, et la Commission doit l'examiner.*

G.M.B. AKASH/PANOS-REA

**Une initiative citoyenne européenne réclame des salaires décents pour les personnes qui fabriquent nos vêtements.**

HUILE D'OLIVE

# Une habituée des fraudes

Si nous devions établir un classement des produits les plus sujets aux fraudes, les huiles d'olive figureraient en bonne place. En 2021, notre test sur 26 références révélait que 16 d'entre elles ne méritaient pas la qualification « vierge extra » qu'elles alléguaient. Un score jamais atteint lors de nos précédents comparatifs. Nous ne sommes pas seuls à faire ce constat. La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a publié, cet été, les conclusions d'une enquête menée en 2020. Plus d'un tiers des 177 établissements contrôlés présentaient des anomalies. Elles concernaient surtout l'absence ou l'insuffisance des mentions d'étiquetage réglementaires, mais des pratiques commerciales trompeuses ont aussi été pointées. Les prélèvements et les analyses effectués sont pires. Sur 97 huiles, 48 % ont été déclarées non conformes *« en raison de caractéristiques organoleptiques insuffisantes car ne répondant pas aux critères de leurs catégories tels que définis par la réglementation »*.

CHAUFFAGE

# Surfacturation honteuse

*Que Choisir* a toujours contesté la fiabilité des répartiteurs de frais de chauffage [compteurs censés mesurer la consommation individuelle] installés dans les logements collectifs, et l'histoire d'Alexandre est édifiante à cet égard. *« Les index relevés sur un radiateur n'ayant jamais fonctionné sont passés de 107 en 2020 à un forfait d'Ista [le principal acteur du secteur] non réajustable de 1191, soit une hausse de plus de 1000 % et une surfacturation exorbitante »*, explique le copropriétaire. Et ce n'est pas tout : *« Nos charges de chauffage ont augmenté de 74 % en 2021 alors que nous n'ouvrons que 3 radiateurs sur 7. Cette pratique des forfaits non réajustables est à la fois très opaque et source de surfacturations énormes. »* Ista les applique quand son technicien ne parvient pas à relever l'index d'un répartiteur. Pour ne rien arranger, la société et le syndic de l'immeuble se renvoient la balle, la première assurant qu'il lui faut l'accord du second afin d'effectuer un nouveau calcul de la répartition. Alexandre est entré dans les lieux courant 2019. Mais il a appris que le précédent propriétaire était déjà victime de cette pratique. À ce jour, il n'a encore reçu aucun remboursement. Mettre le sujet à l'ordre du jour de l'assemblée générale de copropriété s'impose. ◆

J. LOIC/PNS

P. ALLARD/REA

**« En 2021, nos charges ont augmenté de 74 % »**

ROBOTS CUISEURS

# Brûlant Thermomix

Décidément, la marque Thermomix rencontre quelques déboires avec ses robots cuiseurs… Après des dysfonctionnements constatés il y a quelques années sur certains modèles TM31, notamment en raison d'un joint d'étanchéité défectueux risquant de causer des brûlures, voici que Vorwerk, son fabricant, met en garde les détenteurs de TM5 et TM6. Le souci se situe à présent au niveau du bouchon doseur du TM6 (utilisable sur un TM5), dont les trous peuvent, lors de cuissons à haute température, se retrouver obstrués par des ingrédients. Résultat : la pression monte dans la cuve, entraînant un *« débordement soudain et incontrôlé d'aliments chauds, ce qui, dans certains cas isolés, peut provoquer des brûlures »*, écrit-il. Le constructeur insiste cependant sur le fait que de tels incidents sont *« extrêmement rares »*, et apporte une solution simple afin d'éviter tout problème : se servir, lorsque la cuisson dépasse les 95 °C, du panier vapeur posé sur le couvercle à la place du gobelet doseur. Les instructions pas à pas fournies par l'appareil ont d'ailleurs été modifiées en ce sens. Vorwerk invite dès lors les consommateurs à télécharger la mise à jour. Enfin, pour savoir si vous possédez un bouchon TM5 (qui n'est pas concerné par ce risque) ou TM6, Vorwerk a publié, sur son site, une vidéo expliquant comment les distinguer. ◆

**Gare au bouchon doseur !**

DPA/PNS

ÉDULCORANTS

# Mauvais pour les artères ?

Après avoir suivi pendant neuf ans l'alimentation et l'état de santé de 100 000 Français, des scientifiques de l'Institut national de la santé et de la recherche médicale (Inserm) et de l'université Sorbonne-Paris Nord viennent de montrer que les plus gros consommateurs d'édulcorants (additifs alimentaires au goût sucré présents dans les sodas, les desserts allégés…) avaient un risque de maladies cardiovasculaires augmenté de 9 %, et même une probabilité d'AVC amplifiée de 18 %. Et encore, il est possible que *« le risque [soit] sous-estimé »*, écrivent les auteurs de l'étude, du fait que les volontaires y participant en avalaient, en moyenne, trois fois moins que le reste de la population française. Les trois molécules les plus fréquemment ingérées (aspartame, sucralose et acésulfame K) étaient chacune, indépendamment, associées à un impact délétère sur le système vasculaire. Ces résultats n'invitent, bien sûr, pas à remplacer ces substances par du vrai sucre, ce dernier favorisant tout autant les pathologies cardiovasculaires. Mais étant donné que d'autres travaux pointaient déjà un possible risque de cancer et une absence de perte de poids en lien avec la prise d'édulcorants, il apparaît, aujourd'hui, plus que jamais pertinent de réduire la consommation de produits édulcorés. Au même titre que celle des aliments sucrés.

J. BONNEFOY

# Les actions **nationales**

## LE BILLET

A. LECOMTE

**ALAIN BAZOT**
PRÉSIDENT DE
L'UFC-QUE CHOISIR

### FISCALITÉ DE L'ÉNERGIE

## Sentiment d'injustice

Déjà plaidée par l'UFC-Que Choisir en 2008, dans un contexte comparable à celui d'aujourd'hui, l'idée d'instaurer une contribution citoyenne revient en force. Tandis que le coût des énergies s'envole, des millions de Français souffrent financièrement. Dès lors, voir des entreprises tirer à ce point profit de la crise est inacceptable, tant d'un point de vue moral qu'économique. C'est la répartition globale des gains entre le capital, les salaires, l'innovation et les niveaux de prix qui doit être interrogée. Le criant déséquilibre actuel choque. Je regrette donc les tergiversations, voire la pusillanimité des autorités françaises. Elles renvoient le sujet au niveau européen quand nombre de nos voisins, qui font preuve de moins de pudeur lorsqu'il s'agit de déterminer ce qu'est un superprofit, ont déjà pris le taureau par les cornes. L'hostilité avérée de notre ministère de l'Économie et des Finances à la mise en place d'un tel prélèvement trahirait-elle la crainte d'ouvrir une boîte de Pandore, celle de la question plus générale de la fiscalité en France ? Il devient pourtant urgent qu'un débat soit organisé autour, notamment, des taxes qui pèsent sur la consommation. Leur légitimité est clairement mise en cause. Une TVA élevée sur des biens essentiels, qui génère une double peine en temps d'hyperinflation, est-ce socialement supportable ? Summum de l'aberration, la TVA sur les taxes, qu'il faudrait rapidement supprimer. À l'heure où le financement de la transition énergétique exige d'être assuré, il serait temps que le levier de la fiscalité soit repensé. À quand des assises sur la question avec, enfin, la voix des consommateurs ? ◆

Retrouvez les billets d'Alain Bazot sur **QUECHOISIR.ORG**

### ASSURANCE EMPRUNTEUR

## Les économies, c'est maintenant !

C'est l'aboutissement de plus de 15 ans de combat, mené afin de permettre aux consommateurs de choisir librement leur assurance emprunteur lorsqu'ils souscrivent un crédit immobilier. Depuis le 1er septembre, elle peut être résiliée à tout moment, et l'UFC-Que Choisir s'en félicite. Car ce type de contrat ne représente pas moins de 30 % du coût total du prêt (assurance incluse). En outre, ses marges s'avèrent colossales : culminant à 68 %, elles sont deux fois supérieures à celles pratiquées en assurances habitation et automobile. En activant la concurrence, les particuliers ont donc la possibilité de réaliser de substantielles économies : jusqu'à 15 000 € pour un souscripteur âgé de 40 ans à la signature du contrat… Par ailleurs, si cette mesure profite à tous les assurés emprunteurs, elle s'avère vraiment salutaire pour les anciens malades. En effet, ils pourront plus aisément bénéficier du droit à l'oubli, et ainsi décrocher un contrat sans surprime ni exclusion. Déterminée à ce que cette avancée législative devienne effective pour les assurés, l'UFC-Que Choisir a publié sur son site internet un dossier complet afin qu'ils y voient plus clair. De son côté, la SAS Que Choisir propose un comparateur en ligne et un service d'aide au changement de contrat. Sachez que cette filiale de notre association est immatriculée à l'Organisme pour le registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance (Orias) et, par conséquent, habilitée à agir dans ce secteur. ◆

### *Une avancée salutaire pour les anciens malades*

**Pour tout savoir, connectez-vous à Quechoisirensemble.fr**

**La SAS Que Choisir peut vous aider à changer d'assurance emprunteur.**

P. TURPIN/PNS

À qui profite la loi ?

POUVOIR D'ACHAT

## Peut mieux faire

Alors que l'inflation ne cesse de galoper, la loi improprement baptisée « mesures d'urgence pour le pouvoir d'achat » ne suffit pas à soulager le porte-monnaie des Français. Certes, le lobbying de l'UFC-Que Choisir a permis des avancées dans le domaine bancaire, avec le remboursement des frais de rejet en cas de doublon et le renforcement des sanctions liées au non-remboursement des victimes de fraude. Mais beaucoup reste à faire. Sur les prix de l'alimentaire, qu'attendent les pouvoirs publics pour agir, notamment en supprimant l'aberrante marge que la loi Egalim garantit à la grande distribution (relèvement du seuil de revente à perte) ? De même, dans le domaine de l'énergie, à quand une véritable régulation, offrant aux consommateurs la possibilité de profiter de la compétitivité des prix du nucléaire ? À quand, également, la fin du matraquage fiscal que constitue la TVA sur les taxes, laquelle alourdit la facture d'électricité de 60 € ? Enfin, alors que la sécheresse estivale a souligné la nécessité de préserver la ressource aquatique surexploitée et polluée par l'agriculture intensive, pourquoi ne pas appliquer strictement le principe pollueur-payeur ? On mettrait ainsi fin au système actuel, injuste et inefficace, où ce sont les particuliers qui paient l'essentiel des taxes afférentes au prélèvement et à la pollution de l'eau. ◆

TRANSPORT AÉRIEN

## L'indemnisation menacée

Les compagnies aériennes font le forcing auprès des autorités européennes afin que soit remise en cause l'indemnisation des personnes victimes de retards de plus de trois heures, de *surbooking* (surréservation) ou encore d'annulation de vol. Elles demandent à la présidence tchèque de l'Union d'inscrire ce sujet à son agenda. Les règles communautaires en vigueur imposent aux transporteurs de verser, dans les trois cas précités, une indemnisation oscillant entre 250 et 600 €, selon la distance du vol en partance ou à l'arrivée d'un aéroport européen. C'est trop pour les compagnies, qui réclament un remboursement corrélé au prix du billet. Actuellement, à défaut de versement automatique, le passager est souvent obligé de ferrailler pour obtenir ce à quoi il a droit… Il n'en demeure pas moins que le système est plutôt protecteur. Les paliers fixés par la législation européenne permettent, en effet, de couvrir tout ou partie des frais auxquels le particulier est exposé en cas de problème, alors même que son billet ne lui aurait, par exemple, coûté que 40 €. L'UFC-Que Choisir et le Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc) entendent défendre le maintien des règles d'indemnisation actuelles, bien plus favorables que celles souhaitées par les transporteurs. ◆

CHARLIEAJA - AZMANL/ISTOCK

COMPTE DE FORMATION

## Vers la fin du démarchage téléphonique

Véritable serpent de mer, l'interdiction du démarchage téléphonique pour vendre des formations professionnelles revient sur le devant de la scène, via une proposition de loi qui doit être discutée à l'Assemblée nationale en octobre. Entre les appels intempestifs et les tentatives d'arnaques, l'incitation faite aux particuliers à utiliser leur compte personnel de formation (CPF) n'épargne personne. Si cette proposition de loi est votée, ce sera une bonne nouvelle… mais qui ne réglera rien sur le fond, puisque les députés de la majorité marchent à petits pas. Ils ont ainsi voulu légiférer d'abord contre le démarchage dans la rénovation énergétique avant de s'attaquer au secteur de la formation. Faudra-t-il donc une invasion d'appels dans un autre domaine d'activité pour voir émerger une nouvelle loi ? L'UFC-Que Choisir défend un droit à la tranquillité du consommateur (sauf s'il veut être sollicité). Selon nous, une interdiction générale par défaut du démarchage téléphonique – que vous avez été 450 000 à appeler de vos vœux, via la pétition que nous avons lancée il y a quelques mois – devrait être créée pour empêcher toutes les « sursollicitations » commerciales, sources de litiges. C'est le seul moyen de mettre fin à ce fléau. ◆

# Les actions **locales**

— Par **MARIE BOURDELLÈS**

**RENTRÉE DES CONSOMMATEURS**

## Les affaires reprennent

**Le mois de septembre est synonyme de rentrée pour les associations locales, qui vont à la rencontre des consommateurs.**

En ce moment, 109 associations locales (AL) participent à la Rentrée des consommateurs, dans toute la France. Stands lors des forums des associations, des marchés ou autres foires et salons… les sorties s'enchaînent. L'objectif : aller à la rencontre du grand public, lui présenter les actions de l'UFC-Que Choisir et des AL, et le sensibiliser à leurs combats. Les principales thématiques abordées sont en phase avec l'actualité : le Nutri-Score, l'assurance emprunteur (la résiliation infra-annuelle est désormais étendue à tous les contrats, lire également p. 12) ou encore les fraudes bancaires – affiches et flyers à l'appui. Soit une rentrée en partie sous le signe du pouvoir d'achat en cette période d'inflation. D'autres animations permettent toutefois de retrouver un peu de légèreté, entre conférence, rendez-vous conso ou encore ciné-débat. Renseignez-vous auprès de l'AL la plus proche. ◆

### *Objectif : présenter nos combats au grand public*

**DÉMARCHAGE**

## Faux enquêteur de l'UFC-Que Choisir

« *Au bon endroit, au bon moment* » : c'est ainsi que l'une des bénévoles de l'association locale (AL) du Morbihan pourrait démarrer ce récit, qui se déroule près de Pontivy (56). Intriguée par un démarcheur en train de discuter avec sa voisine, elle s'approche, ce qui suffit à faire déguerpir le visiteur. Cet homme venait de se présenter comme un enquêteur de l'UFC-Que Choisir ! Avec cette fausse identité, cherchait-il à s'introduire chez la voisine et à la cambrioler ? À lui soutirer de l'argent ? On ne le sait pas, mais on peut imaginer que ses intentions étaient peu louables. L'AL bretonne a profité de cette histoire pour rappeler que jamais elle ne procède ainsi pour aller à la rencontre des consommateurs. ◆

**UFC-QUE CHOISIR DU MORBIHAN (56)**

**LITIGES RÉSOLUS**

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

**ACCÈS INTERNET**

## Le câble de trop

Demeurant au troisième étage d'un immeuble, madame V. signe un contrat chez SFR pour avoir Internet. Le raccordement doit être effectué grâce à un boîtier situé sur le palier. Or, le technicien venu installer le matériel en décide autrement, car la connexion très haut débit souscrite ne peut être mise en place via ledit boîtier. Il perce donc l'un des murs de l'habitation afin d'y faire passer un câble, qui court ensuite sur la façade de l'immeuble. Les copropriétaires rappellent alors à madame V. que tout câble disposé de la sorte sans autorisation doit être retiré. La cliente demande à l'opérateur de faire le nécessaire, mais ne reçoit aucune réponse. Le syndic continue à faire pression sur elle afin qu'elle enlève le câble. Après avoir insisté, elle résilie son contrat, ce qui reste sans effet… Madame V. se tourne alors vers l'UFC-Que Choisir Val-de-Seine. L'association locale intervient auprès de SFR pour trouver une solution amiable. L'adhérente voit sa ténacité récompensée : le câble est ôté et le trou, rebouché. ◆

S. ORTOLA/REA

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

AGENCE IMMOBILIÈRE

## Un défaut qui fuite

Heureux acquéreurs d'une maison, monsieur et madame L. rencontrent les vendeurs sur place le lendemain de la signature de l'acte de vente. Ces derniers leur apprennent que l'arrivée d'eau dans la cuisine est coupée, et que l'agence immobilière avec laquelle ils ont traité leur a demandé de taire ce désordre jusqu'à la signature ! Le couple L. est censé procéder aux réparations à ses frais. La facture s'élève à plus de 1 000 €. Aussitôt saisie, l'UFC-Que Choisir de Nantes prend contact avec l'agence afin qu'elle indemnise ses clients abusés. Le professionnel de l'immobilier ne leur propose que 500 € de dédommagement ; l'association nantaise lui répond via un courrier recommandé, dans lequel elle lui rappelle qu'il engage sa responsabilité en omettant de signaler des défauts connus avant la vente. L'agence procède alors au remboursement total des réparations. ◆

**UFC-QUE CHOISIR DE NANTES (44)**

DÉGÂT DES EAUX

## Le notaire laisse couler

Madame X. voit sa véranda prendre l'eau à cause d'écoulements provenant de l'appartement situé au-dessus du sien. Le propriétaire du logement incriminé étant décédé quelques mois plus tôt, la victime du dégât des eaux ne sait à qui s'adresser lorsque son assureur lui demande les coordonnées de la partie adverse. Elle se renseigne donc auprès du syndic de l'immeuble. Ce dernier lui transmet le nom du notaire qui s'occupe du paiement des charges via la succession. Contacté par la consommatrice, il ne répond pas. Madame X. décide de solliciter l'aide de l'UFC-Que Choisir de Savoie, qui se trouve à Chambéry. L'association locale s'empare de l'affaire et menace le notaire d'un recours en justice contre la succession, ce qui suffit à le « réveiller »… L'adhérente obtient enfin les coordonnées de l'assureur idoine. Une affaire réglée rapidement, sans qu'il n'y ait eu besoin de lancer de longues procédures auprès de la Chambre des notaires ou du médiateur de la profession. ◆

**UFC-QUE CHOISIR DE SAVOIE (73)**

BANQUE

## Indemnisation tardive

Par l'intermédiaire de l'organisme Cetelem, un couple contracte un crédit immobilier auprès de BNP Paribas. Cette souscription est assortie d'une assurance emprunteur MetLife. Madame décède ; son mari continue à rembourser le prêt. Il interroge la banque sur la prise en charge de l'assurance à la suite de la disparition de son épouse. Sans réponse, il se tourne vers l'association locale de la Haute-Vienne, qui procède à de nombreux échanges avec MetLife. La compagnie finit par verser l'indemnisation applicable, mais à… Cetelem ! Une ultime intervention des bénévoles de l'association locale de l'UFC-Que Choisir permet au bénéficiaire de toucher enfin les 7 200 € dus. ◆

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

### REJOIGNEZ NOS ASSOCIATIONS LOCALES

Depuis sa création en 1951, l'UFC-Que Choisir, première association française de défense des consommateurs avec plus de 140 000 adhérents, est riche de ses militants bénévoles, qui s'investissent au sein de ses 140 associations locales (AL). Ces derniers sont indispensables à leur fonctionnement. Pas besoin d'être un spécialiste du droit de la consommation pour nous rejoindre, tous les profils sont bienvenus. Actif ou retraité, si vous êtes intéressé, les portes des associations locales vous sont grandes ouvertes. **Renseignez-vous auprès de l'association locale la plus proche de chez vous (Quechoisir.org, onglet « Combats et litiges »).**

MUTUELLE

## L'assureur s'affranchit des règles

Une fois à la retraite, madame B. veut résilier les complémentaires santé qu'elle détient en plus de sa couverture employeur. Par conséquent, elle prend soin de notifier à la compagnie sa volonté de mettre fin à ses contrats au 1er avril, soit la date anniversaire de souscription. Mais la mutuelle refuse, et lui indique qu'elle doit attendre le 31 décembre pour réaliser cette démarche. Or, un assuré a la faculté de clore son contrat à la date du premier anniversaire, puis à tout moment après une année passée. La demande de Madame B. s'avère donc parfaitement légitime. Elle sollicite l'association locale (AL) d'Orléans pour qu'elle l'aide à défendre ses droits. L'AL rappelle par courrier à l'assureur ses obligations. Effet immédiat ! La société s'exécute enfin et radie sa cliente à la date souhaitée. ◆

**UFC-QUE CHOISIR D'ORLÉANS (45)**

A. LE BOT/PNS

VIN

# Comme une odeur de vinaigre…

*Que Choisir* teste régulièrement la composition de vins, ou organise des dégustations à l'aveugle. Cette fois-ci, nous avons enquêté dans les coulisses de la filière viticole. Un monde opaque qui cache de lourds secrets, pas toujours éventés. Plongée au cœur du Bordelais et de la Bourgogne.

— Par **ARNAUD DE BLAUWE** et **PASCALE BARLET** Illustrations **LOUSTAL**

« *Que met-on sur les pieds de vigne dans le Bordelais ?* » C'est la question qu'a osé poser Valérie Murat, porte-parole de l'association Alerte aux toxiques ! En 2020, elle fait analyser les teneurs en résidus de pesticides jugés nocifs dans 22 bouteilles de bordeaux labellisées Haute valeur environnementale (HVE). Les résultats sont accablants. « L'audacieuse » les publie alors via le site de l'association, les grands médias embrayent… Et les ennuis commencent. Le puissant Conseil interprofessionnel du vin de Bordeaux (CIVB) juge ces informations « *calomnieuses* » et, avec plusieurs acteurs de la filière, l'attaque en justice. Il gagne. Celle qui se qualifie de lanceuse d'alerte doit leur verser un total de 125 000 € de dommages et intérêts.

Un coup de massue pour la jeune femme, qui se trouve à ce moment-là sans emploi. « *Ils se sont dit : "Elle va recommencer." Avec cette condamnation, ils ont voulu me faire taire. Mais c'est mal me connaître !* », assure Valérie Murat. Pour cette fille d'un viticulteur décédé en 2010 des suites d'un cancer, cela ne fait aucun doute : les pesticides que son père a longtemps utilisés lui-même, « *parce qu'on ne se posait pas de questions à l'époque* », sont directement en cause. « *Il n'était pas un cas isolé. Aujourd'hui encore, ils sont nombreux à travailler au péril de leur vie. S'il était passé en bio, il ne serait pas mort.* » Elle ajoute : « *Les protections ne suffisent pas. Le cynisme des châteaux va parfois jusqu'à proposer aux ouvriers des gants de piètre qualité, dont la matière est poreuse. Ce qui compte, c'est la rentabilité, pas la santé des travailleurs.* »

À peine avons-nous plongé dans le landerneau « vitivinicole » (viticulture et vinification) que le ton est donné…

**Depuis quelques années, nos vignes cumulent les galères : gel, orages de grêle, mildiou…**

Dans notre pays, cette filière constitue un véritable fleuron économique. D'après l'Organisation internationale de la vigne et du vin (OIV), la France est, avec ses 37,6 millions d'hectolitres de vin et de champagne, le deuxième producteur mondial (en volume), derrière l'Italie et devant l'Espagne (données 2021). Cependant, depuis quelques années, nos vignes cumulent les galères. Rien qu'en 2022, les ceps ont subi un épisode de gel alors qu'ils étaient en plein bourgeonnement, après un hiver plus doux que la normale. Puis des orages de grêle dévastateurs et de fortes pluies se sont abattus sur les exploitations pendant l'été, favorisant des maladies comme le mildiou. La quantité de récoltes perdues, pourtant considérable, n'a toutefois pas été aussi importante que prévu.

Dans ce contexte tendu, plusieurs questions émergent, ou continuent à se poser. Pourquoi des vins de Bordeaux certifiés HVE contiennent-ils encore autant de pesticides de synthèse (que le label autorise, certes) ? Les fraudes dévoilées sur la place publique ces dernières années sont-elles l'arbre qui cache une forêt de trafics (lire p. 18-19) ? Enfin, face au poids économique du secteur et au risque de conflits d'intérêts, les autorités, qu'elles soient administratives ou judiciaires, ont-elles une réelle volonté – et les moyens – de traquer les pratiques illicites ?

## Des intérêts divergents

Nous voilà partis à Bordeaux (Gironde) afin de rencontrer le CIVB qui, au dire de différents interlocuteurs, fait la pluie et le beau temps dans le milieu viticole de la région. Au demeurant, cela se limite à un petit groupe d'individus qui frayent alternativement dans les diverses instances représentatives >>>

**BON À SAVOIR**

**La douane contrôle la taille des parcelles pour s'assurer qu'il n'y a pas d'incohérences avec les rendements déclarés.**

>>> de la profession (*« Le jeu des chaises musicales »*, persifle un observateur des mœurs locales). Le siège du CIVB, un très bel immeuble au cœur de la ville, offre un accès par le bar, cosy et chic. Nous montons dans les étages. La venue de journalistes de *Que Choisir* semble prise au sérieux. Devant nous, quatre personnes : Bernard Farges, alors président du CIVB (remplacé depuis par Allan Sichel), Fabien Bova, le directeur général, Marie-Catherine Dufour, la directrice technique, et Christophe Chateau, le responsable de la communication. La vocation de la structure ? Défendre les intérêts de la filière auprès des pouvoirs publics, veiller à l'arbitrage entre production et commerce. Et, bien sûr, promouvoir les vins de Bordeaux. Voilà pour la vitrine.

Cependant, derrière une unité de façade, on découvre rapidement que le CIVB a aussi pour mission de pacifier les relations entre les professionnels du vin (producteurs, négociants, courtiers…). Compliqué, au regard des rivalités et des intérêts forcément divergents des uns et des autres. *« Nous ne donnons pas de préférence à une profession plus qu'à une autre au sein de notre conseil d'administration »*, balaie Bernard Farges. Fabien Bova préfère, pour sa part, évoquer une conjoncture plutôt sombre : *« Nous faisons face à plusieurs paramètres qui ne favorisent pas la commercialisation de nos vins AOC [appellation d'origine contrôlée], comme les aléas climatiques à répétition ou la double peine subie par les petits producteurs, dont la récolte est fichue et qui n'ont pas les moyens de s'assurer. Les crus classés représentent 3 % de la surface agricole, mais 20 % de nos ventes. Alors, que faire de toutes ces vignes ? Ajoutez à cela que l'âge médian des viticulteurs, en Gironde, s'élève à 55 ans. À cette période de leur vie, ils ne veulent plus investir… La question d'arracher les pieds est au cœur de nos préoccupations. Mais ça coûte cher et, surtout, l'effet serait catastrophique en matière d'image. Enfin, vous le savez bien, la consommation de vin en France est en baisse constante depuis une dizaine d'années, au profit d'autres boissons alcoolisées, telles que la bière ou les alcools forts. »*

Dans ce climat morose, des acteurs du secteur, qui cultivent tout autant la discrétion que la vigne, ne seraient-ils pas enclins, pour s'en sortir, à « s'arranger » avec les règles complexes et techniques encadrant la production du vin ? Le milieu compte déjà quelques tricheurs, parfois récidivistes, dont certains à l'origine de fraudes retentissantes.

### Un monde souterrain

Vosne-Romanée, à plusieurs kilomètres de Dijon (Côte-d'Or), petit village niché le long de la prestigieuse route des grands crus de Bourgogne. Sur la place de l'église, nous attendent deux inspecteurs de la brigade d'enquête des vins et spiritueux locale (BVES), rattachée à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). La visite de contrôle du domaine Grivot que nous allons effectuer en leur compagnie n'est pas inopinée. Compte tenu de notre présence, les agents ont annoncé leur venue aux exploitants. Habituellement, ce n'est pas le cas. Du moins, c'est ce que l'on nous assure…

**Les inspections se font entre avril et les vendanges, au moment où les cuves sont pleines et que l'on peut vérifier les niveaux**

Étienne Grivot, le propriétaire, connaît la chanson : *« Il s'agit de mon quatrième contrôle depuis 1982. Généralement, ça se passe bien. Ici, on fait du clos-vougeot, de l'échezeaux, du vosne-romanée… Ces noms correspondent à l'excellence des vins de Bourgogne, et nous devons satisfaire des clients exigeants. Pourtant, ces derniers temps, on a un peu le moral en berne,* poursuit le viticulteur. *Quand tout va très bien, on peut produire jusqu'à 92 000 bouteilles en un an. Mais, en 2017 et 2018, le stock a successivement chuté à 45 000 et 52 000 bouteilles. Nous avons souffert, comme beaucoup, des aléas climatiques qui ont fortement touché les récoltes. Nous commercialisons 85 % de notre production à l'export, alors la guerre en Ukraine n'a rien arrangé. De plus, il y a une pénurie de bouteilles en verre, il faut les commander – à prix salés – plus d'un an à*

## FRAUDES EN VRAC

Le plus souvent, les fraudes viticoles ne mettent pas en péril la santé des consommateurs. Elles visent plutôt à les tromper via diverses pratiques illicites, et permettre à ceux qui les mettent en œuvre de dégager des bénéfices indus. Le secteur est surveillé par les douanes (surtout pour la partie fiscale) et les brigades d'enquête des vins et spiritueux de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Sur la base de leurs constatations et des décisions rendues par les tribunaux (essentiellement à Bordeaux et à Dijon), voici les principaux mécanismes qui exposent les auteurs de ces infractions à des peines de prison et d'amende.

**# Fausse appellation.** L'une des fraudes les plus fréquentes. On met en bouteille du vin, en général de piètre qualité, et on le fait passer pour un autre, plus prestigieux. En juillet, la gendarmerie a démantelé un trafic de faux bordeaux portant sur des centaines de milliers de bouteilles. Le vin du Médoc était en fait espagnol… Une instruction est en cours.

# La course aux bénéfices

**# Mélange.** Une variante de la fausse appellation. Par exemple, du vin languedocien est assemblé avec des vins d'appellations bordelaises et frauduleusement rebaptisé pomerol, margaux ou saint-julien. La société de négoce Les grands vins de Gironde a été condamnée, en avril 2018, pour de tels faits (6 000 hectolitres trafiqués d'une valeur de 1,2 million d'euros).

**# Étiquette mensongère.** Elle peut donner lieu à plusieurs irrégularités : utilisation abusive de noms de châteaux ou de domaines fictifs, usage indu de la certification Agriculture biologique, mention de cépages ou de millésimes falsifiés, mise en avant de signes de qualité non obtenus (AOC, médailles…), etc. En octobre 2021, le négociant Vincent Lataste a été condamné par la cour d'appel de Bordeaux à un an de prison ferme et à 30 000 € d'amende, dont 20 000 € avec sursis pour, notamment, la vente de graves, de côtes-de-bourg ou de sauternes sous de faux millésimes (920 hectolitres). L'affaire a été renvoyée devant la Cour de cassation.

**# Ajout de sucre.** La chaptalisation, qui consiste à ajouter du sucre pour renforcer le degré alcoolique, est autorisée dans certaines régions viticoles si les conditions climatiques ont été défavorables. Elle doit toutefois se faire dans des limites fixées par la réglementation (en Bourgogne, l'ajout est limité à + 1,5 % vol.). Pour ne pas les avoir respectées, un domaine de Saône-et-Loire a été épinglé, en février 2020, par le tribunal correctionnel de Chalon-sur-Saône.

**# Rendements et stocks non déclarés.** Les rendements sont déclarés en fin d'année, une fois le vin mis en cuve. Les éventuels excédents doivent être détruits. Mais certains viticulteurs contournent la règle en les dissimulant dans des cuves non déclarées (cave cachée). Alors qu'ils contrôlaient le domaine Jacob en 2017, les inspecteurs de la brigade des vins de Dijon sont tombés sur l'une d'elles (110 hectolitres de vins blancs). Pour ce motif et d'autres, Raymond et Damien Jacob ont été condamnés en juillet 2021 (lire aussi l'article principal).

*l'avance !* » Au cœur de la bourgade cernée par les vignes, la maison Grivot, un beau corps de ferme à la pierre sableuse, cache tout un monde souterrain. Un véritable dédale de caves. Accompagnés d'Étienne Grivot et de sa fille, qui reprend le domaine avec son frère, nous descendons sous terre. « *Nous inspectons en général entre avril et l'époque des vendanges*, explique l'un des deux agents de la BVES. *C'est à cette période-là que les cuves sont pleines et que l'on a la possibilité de vérifier leur niveau. La plupart du temps, nous intervenons parce que nous avons un doute sur la production, parfois en raison d'une dénonciation. Nous opérons toujours par deux et sommes très souvent bien reçus. Quoi qu'il en soit, l'accès ne peut pas nous être refusé. Au besoin, on revient avec les forces de l'ordre.* » Une légère tension s'installe pendant le contrôle. La concentration est à son summum. Rien n'échappe aux deux limiers de la brigade des vins. « *Nous sommes attentifs aux moindres détails : le propriétaire qui lance un léger regard à son associé ou nous fait passer un peu vite devant un fût, les étiquettes sur lesquelles nous scrutons la taille des lettres et leur forme… Certains viticulteurs les impriment eux-mêmes et laissent l'année de production vierge pour la compléter à la dernière minute* », ajoutent-ils.

## Cuves dissimulées

Parfois, les inspecteurs tombent sur des cuves soigneusement dissimulées et non déclarées, ce qui, déjà, contrevient à la réglementation fiscale. « *Dans certaines caves,* confie l'un d'eux, *des trappes au sol sont camouflées par une couche de terre battue ou une planche en bois.* » Dessous, se trouvent ce que l'on appelle des « caves cachées », où les vignerons >>>

## L'excédent de vendange, lorsqu'il existe, doit obligatoirement être détruit ou transformé en vinaigre

>>> conservent le vin en surplus, qui sera vendu en vrac clandestinement – à des négociants, par exemple – ou servira à pallier le manque à gagner d'une mauvaise récolte. *« L'excédent de vendange, lorsqu'il existe, est obligatoirement destiné à la distillerie [détruit ou transformé en vinaigre],* indique l'un des agents. *Une parcelle doit fournir tant d'hectolitres, en fonction de sa taille, et les cahiers des charges des appellations fixent des rendements maximums. Si l'on s'aperçoit que la production est plus importante, soit une erreur a été commise dans le registre, soit il y a un loup ! »* À ce moment de la visite, Étienne Grivot intervient : *« En Bourgogne, on préfère laver notre linge sale en famille. Nous organisons quelquefois des dégustations à l'aveugle. Celui qui se rend compte que le vin qu'il a goûté et peu apprécié est le sien sait ce qu'il lui reste à faire… Le niveau d'exigence est tel que l'on n'obtient rien sans travail. »* Cette notion d'« exigence » échappe tout de même à certains. De fait, en juin 2021, les responsables du domaine viticole Jacob ont comparu devant le tribunal correctionnel de Dijon. Ils y étaient accusés de *« pratique commerciale trompeuse et [d'] utilisation frauduleuse d'une appellation d'origine contrôlée »*. En outre, lors de contrôles, des hectolitres de vins pouvant prétendre aux AOC Bourgogne Hautes-Côtes de Beaune et Hautes-Côtes de Nuits avaient été découverts dans une cave cachée. Pour tous ces faits, Raymond et Damien Jacob ont été condamnés à une amende de plusieurs milliers d'euros ainsi qu'au versement de dommages-intérêts à l'UFC-Que Choisir, partie civile.

### Quelques agents seulement

Au centre de Dijon, un bâtiment en forme de virgule, style années 1970 : il abrite la brigade des vins de la région. Celle-ci est composée de six agents et couvre toute la Bourgogne-Franche-Comté. Ce matin-là, l'effectif est au complet afin de nous recevoir. Des enquêteurs chevronnés qui pourchassent la tromperie, la falsification, le mouillage (ajout d'eau), la chaptalisation (addition de sucre), etc. (lire p. 18-19). *« Si nous étions 10, nous aurions sans problème assez de boulot pour tout le monde »*, avoue une inspectrice. Elle est en phase avec ce que pensent les vignerons : *« Oui, la réglementation est effectivement technique et elle nécessite de passer du temps sur chaque dossier. »* D'autant que les administrations doivent s'adapter aux spécificités des zones viticoles, chacune ayant sa propre organisation.

En Bourgogne, il y a peu de coopératives et beaucoup de négociants qui, fréquemment, sont aussi vinificateurs. *« Les fraudes ont toujours existé,* rappelle un agent de la brigade dijonnaise. *Le terrain de jeu est vaste. Nous avons ici 84 appellations, dont le cahier des charges est élaboré par l'Institut national de l'origine et de la qualité (Inao). Contrairement à celles du Bordelais, nos parcelles sont petites, et les plus célèbres sont concentrées autour de quelques villages emblématiques : Vosne-Romanée, Nuits-Saint-Georges, Chambolle-Musigny, Gevrey-Chambertin, Pommard, Volnay… N'oublions pas non plus que le vin, c'est l'économie et la réputation de toute une région. Dès que l'on décèle une erreur sur un registre, on cherche à vérifier la bonne foi du propriétaire avant de porter accusation. Car lorsqu'il perd l'appellation, c'est une catastrophe pour lui, pour son entreprise, mais bien souvent aussi pour sa famille. »* Et, si les vignobles bourguignons et bordelais fonctionnent différemment, ils affichent une pratique commune en matière de fraudes : les mélanges de vin avec des productions plus médiocres de la même zone viticole ou « importées » (Languedoc, Espagne, Italie…).

Discours identique du côté des services de la douane, où les effectifs sont toutefois plus importants qu'à la DGCCRF. Puisque nous y sommes, restons à Dijon : *« On contrôle sur route. Les camions qui remontent du sud et se dirigent vers le nord de l'Europe sont nombreux à passer par ici,* lance >>>

## TRAFIC DE GRANDE AMPLEUR

# Une affaire bien enterrée

**Le scandale Yanka Ferrer résume bien les difficultés rencontrées par la justice pour régler les affaires de fraudes dans le vin. Au cœur du Bordelais, un exemple pris parmi d'autres.**

Tout part d'une inspection opérée en juin 2014. Sans doute bien informés, des douaniers de Bordeaux (Gironde) effectuent un contrôle [1] au siège social d'un négociant local, la SARL Vitales. Mais, à l'adresse indiquée (un bâtiment des Bureaux du Lac II à Bordeaux), les agents ne trouvent qu'une boîte aux lettres gérée par une société de domiciliation. Ils se rendent alors à l'entrepôt fiscal déclaré par la SARL Vitales, dans une rue de la capitale girondine. Et là, nouvelle surprise : il n'y a aucun *« moyen de stockage de vin en vrac »*, ce qui est pourtant inhérent à l'activité de négoce ! En remontant jusque vers l'entreprise chargée de transporter le vin commandé par Vitales, les enquêteurs découvrent alors que 290 hectolitres en vrac ont été acheminés la semaine précédant leur intervention.

Les investigations se poursuivent. En examinant les documents administratifs électroniques (DAE), obligatoires lors de tout transport de vin, la douane suspecte l'existence d'un trafic. Au lieu d'être livré à l'entrepôt fiscal de Vitales (qui ne disposait donc pas de capacité de stockage), ce vin prenait en réalité la direction d'autres sites, en Gironde et en Dordogne. D'où venaient ces cargaisons de vin en vrac, quelles étaient leurs caractéristiques ? *« L'examen des "DAE départ" émis par les fournisseurs implantés dans l'Aude ou l'Hérault pour la circulation du vin jusqu'à l'entrepôt fiscal de la SARL Vitales, à Bordeaux, et celui des "DAE arrivée" [...] a permis aux agents [...] de constater que le vin transporté était soit du vin avec IGP [indication géographique protégée], également appelé "vin de pays" – en l'occurrence de l'IGP OC –, soit du vin sans indication géographique (VSIG), appelé également "vin de table" »*, relève un épais rapport de synthèse remis à la justice et dont nous avons eu communication. Or, comme on peut le lire ensuite, *« ce vin avait parfois changé de millésime, et était devenu à chaque fois du vin AOC ou AOP [appellation d'origine contrôlée ou appellation d'origine protégée] issu du bassin de production aquitaine. Et, plus précisément, de Gironde, tel qu'AOC pomerol, AOC margaux, AOC pauillac, AOC saint-julien et AOC Bordeaux »*. En clair, une petite production du Languedoc, de moindre qualité et de plus petit prix, était destinée à être vendue sous des étiquettes plus prestigieuses, au plein bénéfice des falsificateurs... Ces infractions, réprimées par le Code de la consommation, engendrent des peines qui peuvent aller, selon la nature des faits, jusqu'à sept ans de prison et 750 000 € d'amende [2].

### 560 000 bouteilles concernées

Compte tenu de ces découvertes édifiantes, l'enquête passe à une vitesse supérieure. Elle place au centre du dispositif une certaine Yanka Ferrer [3], la gérante de Signes de terres, structure qui planifiait le transport du vin pour son propre compte et pour la SARL Vitales. Et les enquêteurs commencent à y voir un peu plus clair sur le mécanisme élaboré. Ainsi, le chauffeur chargé de convoyer le vin n'était informé qu'en cours de route du changement de lieu de livraison. Il devait alors modifier les documents d'accompagnement de départ afin de les mettre en conformité avec la nouvelle destination, ce qui contrevient aux règles fiscales. En pareil cas, la marchandise est en effet *« réputée circuler sans titre de mouvement »*. Surtout, les douaniers saisissent l'ampleur des manipulations. Via 23 circuits *« organisés par Yanka Ferrer »*, le trafic porte sur un total de 4 232 hectolitres de vin, soit plus de 560 000 bouteilles faussement étiquetées. L'analyse des documents mentionnés dans le rapport (plus précisément, le *« PV de notification d'infraction en date du 16 décembre 2016 »*) établit que ces mouvements illicites entre les régions languedocienne et bordelaise se sont déroulés entre janvier 2012 et juin 2014. Et si les SARL Vitales et Signes de terres semblent être les chevilles ouvrières de ce gigantesque trafic, une vingtaine d'autres acteurs du milieu viticole bordelais ont été cités (parce qu'interrogés et/ou impliqués) dans ce dossier. Parmi eux, quelques poids lourds comme Castel Frères, Grands vins de Gironde ou Cellier vinicole du Blayais. Leur travail terminé, les douaniers passent le relais à la justice. Une instruction est ouverte au tribunal de Libourne (Gironde). Or l'affaire va curieusement s'y enliser. *« Elle a fini par quitter la juridiction libournaise, visiblement sous pression, pour celle de Bordeaux,* explique Dominique Techer, porte-parole de la Confédération paysanne de Gironde, qui a porté plainte en se constituant partie civile. *Mais deux juges d'instruction plus tard, ça ne bouge toujours pas, sans doute parce que cela pourrait éclabousser beaucoup de monde... »* Un vin qui vieillit peut se bonifier. Pas sûr que cela s'applique aux dossiers de fraude.

*(1) Les vins et alcools sont soumis à la perception de taxes et accises (production, transport...) administrées et contrôlées par la douane.*
*(2) Éventuellement majorée par un pourcentage sur le bénéfice frauduleux.*
*(3) N'ayant pas été jugée à ce jour, elle est présumée innocente.*

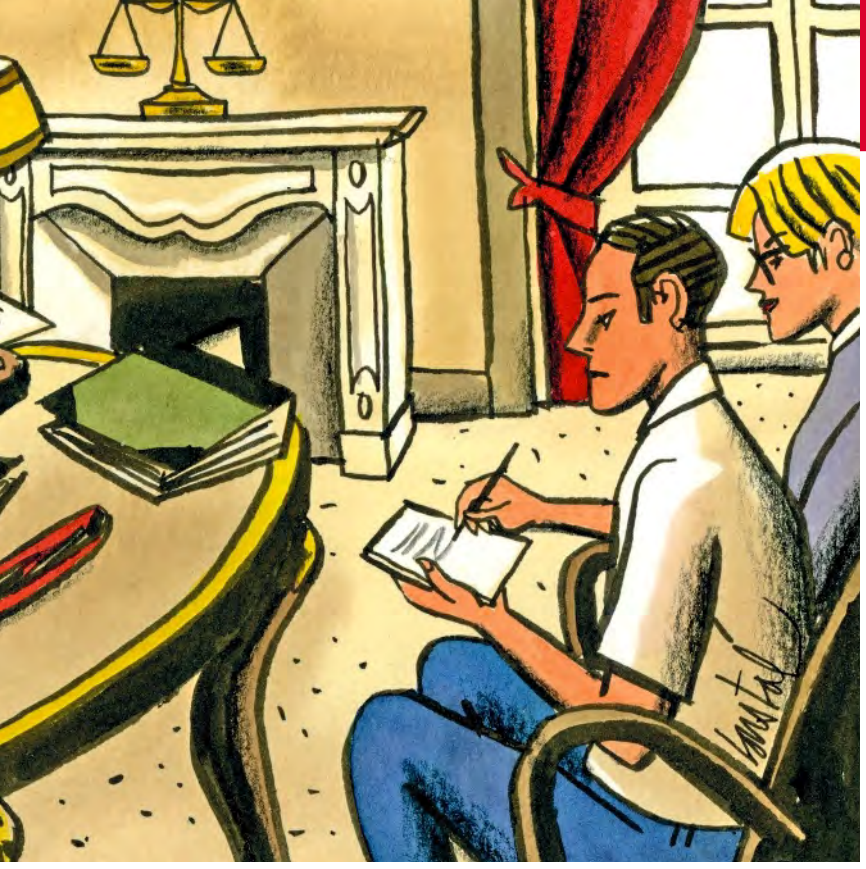
>>> l'un des douaniers de la direction régionale, avec son air de vieux cow-boy des autoroutes. *On n'imagine pas tout ce qui se passe dans la filière vin. Il arrive que nous mettions la main sur des grands crus commercialisés à 10 € la bouteille, et dont le tarif est inscrit sur le fichier de livraison du client. Forcément, il y a un truc bizarre ! L'argent que génère le commerce du bourgogne attire la fraude. Toutes les appellations sont touchées, dans tous les domaines »*, lâche-t-il, sous l'œil un peu embarrassé de son supérieur.

### Un viticulteur qui se dit « d'utilité publique », là où règne la loi du silence

De retour dans le Bordelais, nous avons rendez-vous avec Dominique Techer, de la Confédération paysanne de Gironde. À l'entrée d'une ferme de Ladaux, village de l'Entre-deux-Mers, nous sommes accueillis par les aboiements d'un chien de garde et une cohorte de poules en liberté. Dominique Techer est un militant de la première heure. Venu du monde de l'informatique, il s'est établi dans la région avec son épouse, une ingénieure agronome, qui y possède un domaine viticole. Le couple s'adonne avec passion au travail de la vigne. *« Nous avons commencé en agriculture conventionnelle comme tout le monde, avant de nous intéresser aux méthodes naturelles et de nous convertir au bio en 1988,* raconte notre homme. *À l'époque, nous étions les seuls ! C'est une autre façon de faire. Nous laissons pousser l'herbe entre les ceps, n'utilisons plus d'intrants à gogo… C'est sûr, on nous a pris pour des loufoques ici ! Cela étant, nous avions la foi, et nous avons résisté. »*
Agriculteur et homme d'utilité publique, comme le clame l'inscription sur son tee-shirt, Dominique Techer dresse un tableau bien morose de la situation. *« Depuis 2018, on assiste à une baisse significative des ventes en bordeaux. C'est clairement un désamour du consommateur qui fait – entre autres – suite à quelques scandales liés à l'usage de pesticides. Aujourd'hui, passer au bio est devenu incontournable. Or, c'est un tsunami ! La plupart des propriétaires se forment en urgence. Dans le fond, ils n'y croient pas, persuadés que le prestige de la marque Bordeaux ne peut pas "s'épuiser". »* Ce regard sans concession, Dominique Techer le doit à une connaissance du terrain aiguë et à un parcours d'homme influent. *« J'ai mon rond de serviette au tribunal correctionnel. Le scandale Yanka Ferrer [vins languedociens transformés en bordeaux], c'est la Confédération paysanne qui l'a sorti* (lire p. 21). *Ici, tout le monde a un lien avec tout le monde, ce qui incite à "la fermer". C'est l'omerta ! Le CIVB et le négoce se partagent le pouvoir. Ils sont en ville pendant la semaine et au Cap-Ferret le week-end, au bord du bassin d'Arcachon. »*
Les affaires se terminent souvent en eau de boudin. Ou, lorsque les auteurs des infractions sont poursuivis, les peines infligées sont trop légères au regard de la gravité des faits. Dans ce monde judiciaire qui semble passif, le syndicaliste évoque une exception : Caroline Baret, une magistrate qui a fait trembler le petit monde du vin de Bordeaux.
Un quartier périphérique de la cité girondine, aux petits immeubles cossus. Caroline Baret nous reçoit chez elle, dans un intérieur à la fois classique et élégant. Mais ne vous y

## INTERNATIONAL La foire aux faux

Michael Egan vit dans un château délabré, à Saint-Médard-en-Jalles (Gironde). Mais ne vous fiez pas aux apparences : cet Anglais de 63 ans est l'un des plus grands experts mondiaux en vin. Il repère très vite les contrefaçons – des vins de bas ou de milieu de gamme qui sont vendus avec une étiquette de grands crus. Principales victimes ? De gros cavistes, des collectionneurs… Qu'ils aient le moindre doute sur l'authenticité de flacons achetés à prix d'or, et le spécialiste débarque, armé de son expérience et d'un appareil capable d'authentifier étiquettes et bouteilles. *« Celles des grands crus contiennent de plus en plus de sécurités non décelables à l'œil nu, que les faussaires ne connaissent pas encore ou ne savent pas détecter. »* États-Unis, Japon, Chine, Angleterre… autant de pays où il se rend régulièrement, et où il collabore parfois avec la police locale (FBI, par exemple). Grâce à ses découvertes, Michael Egan a permis de mettre fin à de gigantesques trafics internationaux. Pour autant, il est rare qu'il goûte le vin : *« On ne sait jamais trop ce qu'il y a dedans. Cela peut être dangereux pour la santé ! En Chine, où la contrefaçon est très répandue, les malfrats y mettent parfois de l'encre ou de l'alcool industriel. »*



trompez pas : si elle semble avoir adopté tous les codes de la notabilité locale, cette femme n'en est pas moins offensive. Par exemple, c'est elle qui, en 2019, a condamné pour falsification et tromperie Hervé Grandeau, célèbre viticulteur du Bordelais, alors président de la puissante Fédération des grands vins de Bordeaux. Un coup de tonnerre ! D'autant que la procédure avait tellement traîné que d'aucuns pensaient le dossier enterré. Très vite, on sent chez elle cette fermeté. Du genre à ne pas se laisser impressionner. *« Pour comprendre Bordeaux, il faut s'intéresser à son histoire,* précise la sexagénaire. *L'étymologie même du nom viendrait de boueux… C'est une ville de pillage, puis de commerce. Elle doit ses belles façades à la fortune du négoce. On y entretient les réseaux. Elle accueille notamment une loge maçonnique influente dans le milieu du vin. »*

## La bête noire du CIVB

Après avoir été, d'après elle, *« la bête noire du CIVB »,* Caroline Baret est partie à la retraite cet été. Elle continue néanmoins à œuvrer en coulisses. *« Le vin reste, ici, le meilleur moyen de gagner beaucoup d'argent. Certains viticulteurs privilégient la quantité plutôt que la qualité,* tranche-t-elle. *Est-ce un hasard si l'on trouve des bouteilles de bordeaux à 2 € en supermarché, là où plus de la moitié des achats sont réalisés par des consommateurs qui, en général, ne sont pas de grands connaisseurs ? À mon avis, environ 40 % du vin de Bordeaux est mélangé. »* Elle nous parle de ces camions qui – comme ce fut le cas récemment, à en croire *« ses informateurs »* – traversent les ponts de la Garonne et de la Dordogne pendant la nuit avec, dans leur citerne, du vin issu d'autres régions ou pays. Les pouvoirs publics auraient-ils abandonné la profession à l'autocontrôle ? L'imperturbable ex-juge conclut : *« Les affaires de vin risquent d'être de plus en plus souvent traitées par la voie de la CRPC [comparution sur reconnaissance préalable de culpabilité], où la justice "transige" avec les personnes impliquées, ce qui évite un procès et la "publicité" qui va avec. »* De fait, en juin dernier, les vignobles Roux, l'un des plus gros exploitants de l'Entre-deux-Mers, ont été sanctionnés via cette procédure (520 000 € d'amende, dont 200 000 € ferme), pour plusieurs infractions (chaptalisation, fraudes aux cahiers des charges des appellations).

**Selon une magistrate, environ 40 % du vin de Bordeaux serait mélangé**

## Un entre-soi délétère

Roger Geens [1], Bordeaux Maucaillou [2]… voilà deux grosses affaires que Caroline Baret connaît par cœur. Mais l'exemple parfait de « cet entre-soi » qu'elle a pu observer depuis son poste de juge est l'une des transactions les plus importantes de ces dernières années : la mise en vente, en 2018, du château Beauséjour Héritiers (6,24 hectares en premier grand cru classé de Saint-Émilion). Plusieurs acquéreurs solides se présentent alors, dont Joséphine Duffau-Lagarrosse (adossée au Groupe Clarins). À l'issue de bien curieuses manœuvres, et alors que la transaction était quasi bouclée, c'est elle qui obtient finalement les faveurs de la Société d'aménagement foncier et d'établissement rural (Safer), chargée de l'arbitrage de la cession. La jeune femme est la cousine d'un magistrat bordelais qui aurait été très actif dans l'opération en tant que cogérant du château, fonction incompatible avec son statut. L'homme en question a, depuis, quitté Bordeaux pour un autre tribunal. Aujourd'hui, après plusieurs mois d'enquête, nous avons le sentiment d'avoir seulement effleuré le sujet. Il mériterait que l'on noue d'autres contacts, que l'on approfondisse les recherches… Et que l'on vérifie, aussi, ces affirmations selon lesquelles certaines personnes haut placées se trouveraient en plein conflit d'intérêts. Cette opacité du secteur reste ignorée du consommateur. Dans les rayons, le prix n'étant pas un indicateur de qualité fiable, le client ne se fie qu'à l'étiquette collée sur la bouteille pour faire son choix. Or, tout comme l'habit ne fait pas le moine, l'étiquette ne fait pas le vin. ◆

*(1) En 2016, l'homme d'affaires belge Roger Geens a été condamné à verser 470 000 € de dommages-intérêts à trois parties civiles, dont l'UFC-Que Choisir, mais il n'a écopé d'aucune sanction pénale. Curieux, au regard de l'ampleur du préjudice : l'exportation, entre 1999 et 2002, de 36 millions d'hectolitres de vins frelatés et coupés.*

*(2) Commercialisation de vin de négoce pouvant laisser croire qu'il s'agissait de vin de propriété. La cour d'appel de Bordeaux a condamné, en juin dernier, la société Les notables de Maucaillou et son gérant à respectivement 150 000 € et 10 000 € d'amende.*

## ILS L'ONT VÉCU

**VANESSA SCHWEITZER** a versé plusieurs milliers d'euros d'acompte à Phénix évolution pour des travaux dans son pavillon. Mais l'entreprise a mis la clé sous la porte.

# MAISON INDIVIDUELLE
# Une faillite qui fait mal au portefeuille

La liquidation du groupe Geoxia et de la plupart de ses filiales [1] a mis dans le pétrin des particuliers qui s'étaient lancés dans un projet de construction ou d'aménagement de leur maison.

— Par **ARNAUD DE BLAUWE**

L'été 2022 aura été fatal à une société emblématique du secteur du pavillon individuel. Fondé en 1946, le constructeur Maisons Phénix a mis la clé sous la porte début juillet. C'est la conséquence de la liquidation judiciaire de Geoxia, propriétaire de la marque. La plupart des autres filiales du groupe ont, elles aussi, été emportées par la vague : Maison castor, Maison familiale ou encore Phénix évolution, la petite cousine spécialisée dans l'aménagement et la rénovation. Du jour au lendemain, salariés et sous-traitants se sont retrouvés dans la panade. Pour les familles qui s'étaient lancées dans un projet de construction, d'agrandissement ou d'embellissement de leur logement, les chantiers sont suspendus, alors qu'elles ont déjà réglé une partie de la facture globale. Mais tout le monde n'est pas logé à la même enseigne. Les ménages ayant signé un contrat de construction bénéficient d'une garantie de livraison (lire l'encadré p. 25) : l'assureur de l'établissement défaillant doit prendre le relais et désigner une entreprise qui terminera les travaux. Dans les faits, la mécanique n'est pas aussi bien huilée. D'après le magazine professionnel *L'Argus de l'assurance*, les garants de Maisons Phénix (Axa, notamment) ne posséderaient pas la couverture financière suffisante pour remplir cette mission. *« Quelque 1 600 chantiers seraient en attente d'achèvement ou, dans certains cas, n'ont même pas débuté »,* précise l'hebdomadaire.

**Découragée, Vanessa Schweitzer hésite à démarcher d'autres artisans pour terminer les travaux de sa demeure, alors qu'elle a déjà versé 13 300 € *« pour rien ».***

TUCUMAN

### Pas de protection spécifique

Par contre, la loi abandonne les autres clients. Ceux qui ont commandé des travaux d'aménagement ne disposent d'aucune protection particulière. Soumis au régime général de la liquidation (lire l'encadré p. 25) et considérés comme de simples créanciers, ils ont peu de chances d'être remboursés des sommes déjà versées, alors que le travail ne sera jamais fini. Vanessa Schweitzer, 33 ans, et son conjoint sont dans ce cas de figure. Direction La Neuville-Roy, une bourgade de l'Oise. À proximité du centre historique, où la brique prédomine, s'étend une zone pavillonnaire – une succession de maisons Phénix plantées là depuis longtemps. Impossible de rater l'habitation de plain-pied de Vanessa, mère de deux enfants de neuf et cinq ans. Des poutrelles métalliques sont déposées en tas dans le jardin côté rue. *« Notre pavillon, acheté il y a huit ans, mesure environ 90 m². Nous avons deux chambres, dont une sous les combles,* explique la trentenaire. *Nous nous sommes naturellement adressés à Phénix évolution pour créer, à côté de cette pièce, deux autres chambres et une salle de bains. Les poutrelles que vous avez vues devaient servir à la réfection de la charpente. »*

**Considérés comme de simples créanciers, les clients ont peu de chances d'être remboursés**

### 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

**Twitter** @UFCquechoisir

Des matériaux ont bien été livrés, mais tout s'est arrêté avec la banqueroute de Phénix évolution.

### Difficultés économiques cachées

Le projet démarre en mars 2021. Son coût total est évalué à 44 000 € et un acompte de 3 600 € doit être versé dès la signature du contrat. En raison de la pandémie, le lancement du chantier prend du retard. « *En un sens, c'était un mal pour un bien. Sinon, nous aurions pu finir avec un trou dans le toit lorsque la faillite de notre prestataire nous est tombée dessus* », se rassure Vanessa. En avril 2022, Phénix évolution lui demande de payer 9 700 € au titre du deuxième acompte. C'est à cette période-là que les poutrelles sont livrées. Ce sera la seule « intervention » de l'entreprise. La jeune maman ignore alors tout des difficultés financières du groupe Geoxia. « *La cessation de paiements a été actée en mars, quelques semaines avant notre second versement* », souligne-t-elle. Et l'état de santé de la galaxie créée autour de Maisons Phénix continue à se dégrader. En mai, Geoxia est placé en redressement judiciaire, puis mis en liquidation le 28 juin. Tous les chantiers s'arrêtent net. Les agences et les commerciaux implantés partout en France ne répondent plus. Des centaines de particuliers sont en plein désarroi. Et en colère.

### La chasse aux acomptes

Comme beaucoup d'autres sinistrés qui l'ont fait savoir à *Que Choisir*, Vanessa estime « *avoir été trompée* ». Et cette dernière d'argumenter : « *Les représentants de ces entreprises n'ignoraient pas que la fin était proche. Pourtant, ils n'ont pas cessé d'enchaîner les commandes et de réclamer des acomptes.* » Elle s'active sur les groupes Facebook constitués par les naufragés de Geoxia. À l'instar de plusieurs d'entre eux, elle a déposé plainte pour escroquerie et banqueroute frauduleuse. Évidemment, Vanessa a déclaré sa créance auprès du mandataire judiciaire qui gère la liquidation. Tout en sachant que les chances de récupérer ses sous (13 300 € en tout) restent infimes. « *Nous sommes découragés*, reconnaît-elle. *Le mandataire nous a indiqué qu'il ne pourra pas poursuivre les travaux, qu'il fallait qu'on les confie à quelqu'un d'autre. Toutefois, avant de chercher des artisans compétents pour intervenir sur notre maison, nous attendons de voir l'évolution de la situation. Irons-nous au bout de notre projet, sachant que nous avons déjà dépensé beaucoup d'argent pour rien ? Par sûr.* » Vanessa ajoute, dépitée : « *La loi est mal faite. Il n'est pas normal que les clients soient les derniers servis quand il s'agit de partager les fonds d'une entreprise liquidée. C'est tout de même eux qui l'ont fait vivre !* » Phénix évolution n'ayant plus personne pour venir les récupérer, les poutrelles risquent bien de prendre racine dans le jardin de cette famille. ◆

*(1) Maisons Phénix, Phénix évolution, Maison familiale, Maison Castor...*

## Une vraie galère

**Voici les démarches que le consommateur doit accomplir lorsque le professionnel avec lequel il était en affaire a déposé le bilan.**

### Déclarer sa créance

Vous avez versé un acompte lors de votre commande, mais attendu la livraison en vain ? Des travaux d'aménagement ou de rénovation déjà payés n'ont pas été réalisés ? En cas de liquidation judiciaire du commerçant ou de l'entrepreneur, vous devez déclarer votre créance, par lettre recommandée avec AR, auprès du liquidateur. Joignez à votre courrier toutes les pièces justificatives (*QC* n° 609, p. 64). Vous avez deux mois, à compter de la date du jugement actant la faillite, pour effectuer cette démarche.

### Le client, non prioritaire

La principale mission du liquidateur est d'éponger les dettes de l'entreprise en faillite. Pour ce faire, les créanciers sont classés par ordre de priorité, et les clients arrivent dans les derniers rangs, derrière notamment les organismes sociaux et fiscaux (comme l'Urssaf). Cependant, si vous deviez recevoir un article et que celui-ci est bloqué dans les locaux de l'établissement, vous pourrez certainement le récupérer une fois que le liquidateur en aura été informé. Et, dans le cas où le produit acheté se trouve chez un transporteur, celui-ci est tenu de vous le livrer. Il sera néanmoins en droit de vous facturer des frais dès lors qu'il n'a pas été payé par la société qui a cessé son activité.

### Une garantie de livraison

En cas de liquidation d'un constructeur de maisons individuelles, le client bénéficie d'une protection particulière. Il doit faire constater par huissier l'état du chantier et son abandon. Cela permet d'actionner la garantie de livraison, obligatoirement intégrée au contrat de construction de maison individuelle (CCMI). Ce sera alors à une autre entreprise de terminer la demeure, au prix et dans les délais initialement convenus... en principe. La mise en œuvre de cette garantie peut en effet être chaotique et source de tracas pour celui qui fait construire (prise en charge financière partielle, par exemple).

**# BON À SAVOIR Si vous avez réglé votre facture par chèque ou par carte et que le montant n'a pas encore été débité le jour de la liquidation, faites opposition au paiement auprès de votre banque.**

ALERTE

# DIAGNOSTIC ÉNERGÉTIQUE

# Un flot d'erreurs très pénalisantes

**Le nouveau DPE n'est pas mieux maîtrisé par les diagnostiqueurs que l'ancien, alors qu'il peut entraîner une décote sur la vente du bien et bientôt empêcher de le louer. Le scandale est d'ampleur nationale. Le gouvernement doit s'y attaquer.**

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS** avec **ISABELLE BOURCIER**

Une maison à ossature bois labellisée basse consommation, classée de B à E par différents diagnostiqueurs, *Que Choisir* n'imaginait pas voir une horreur pareille ! Si nous avions déjà démontré quelques aberrations du nouveau diagnostic de performance énergétique (DPE) dues aux décisions prises par le gouvernement (*QC* n° 612), cette nouvelle enquête (lire l'encadré ci-dessous), portant sur sept maisons disséminées dans plusieurs régions, met en cause les professionnels du diagnostic immobilier, et lourdement. En effet, à chaque fois, les cinq techniciens contactés pour réaliser un DPE sur un bien donné ont été incapables de lui attribuer la même classe sur l'échelle de A à G, à l'exception d'un seul logement. C'est gravissime, et de leur seule responsabilité : les diagnostiqueurs ne peuvent plus se retrancher derrière les errements que présentait le nouveau DPE à ses débuts. Afin de leur éviter de piètres résultats, nous avons en effet attendu que les procédures et les logiciels soient fin prêts et aboutis pour lancer notre enquête. Elle ne s'est déroulée qu'en juin dernier, par conséquent ils avaient eu largement le temps de se familiariser avec le dispositif.

## Notre enquête par le menu

Des associations locales de l'UFC-Que Choisir ont sélectionné pour nous des maisons. Nous avons retenu des biens avec des bâtis, des périodes de construction et des modes de chauffage différents. Chaque propriétaire a appelé trois réseaux et deux diagnostiqueurs indépendants de son département. Une fois les DPE effectués, nous les avons analysés avant de visiter chaque logement pour y vérifier un maximum d'informations. À noter : le nouveau DPE donne une note globale qui est la pire de deux sous-notes, celle des consommations énergétiques et celle des émissions de $CO_2$.

### Le royaume de l'incompétence

L'incompétence règne donc toujours en maître sur la profession. Il n'y a pas d'autre explication possible. Un constat d'autant plus dramatique que le DPE est devenu un arbitre de la valeur immobilière des biens. Les notaires le rappellent souvent dans leurs études sur la qualité verte des logements, entre surcote pour les classements A ou B, et décote pour les F et G. Leur dernière publication, qui concerne l'année 2020, atteste d'une plus-value pour les classes A et B, de 7 à 12 % selon les régions, et d'une moins-value, en F et G, comprise entre - 10 et - 20 % (sauf dans le Sud-Est où elle est moindre). De plus, le DPE décide maintenant du sort des logements classés F et G : si leur loyer est d'ores et déjà bloqué, ces passoires énergétiques sont appelées à ne plus être louées. L'interdiction interviendra dès l'an prochain pour les plus énergivores, en 2025 pour l'ensemble de la classe G et en 2028 pour les logements en F. Or quand, dans notre enquête, on tombe sur une maison tout aussi bien notée D que E ou F par les diagnostiqueurs, on comprend que la désignation d'un bien en tant que passoire thermique relève de la roulette russe… beaucoup plus que de ses caractéristiques. Les conséquences d'une telle qualification ont beau être graves, tant psychologiquement que financièrement, elles peuvent ne reposer sur rien de solide, juste sur un professionnel qui ne sait pas faire un DPE correctement.

Face à de telles bévues, *Que Choisir* recommande aux propriétaires désireux de vendre ou de louer de faire réaliser d'autres DPE lorsque le premier est défavorable. Même si leur prix varie de 100 à 300 € selon les départements et les professionnels, en payer plusieurs coûtera toujours infiniment

*suite page 30* >>>

## *Seine-et-Marne*

# Aller jusqu'à noter E… une maison verte

- **Année de construction :** 2011
- **Surface habitable :** 115 m²
- **Étage :** 1
- **Sous-sol :** oui
- **Chauffage :** poêle à granulés, radiateurs électriques d'appoint à l'étage
- **Ventilation :** simple flux hygro B

Construite selon les règles de la « basse consommation », cette demeure de 115 m² présente une ossature bois et une labellisation BBC Effinergie. Le chauffage y est assuré par un poêle à granulés, l'eau chaude est produite par un chauffe-eau thermodynamique et une partie de l'électricité, fournie par des panneaux photovoltaïques. Très logiquement, trois diagnostiqueurs ont classé la maison en B, indiquant une isolation *« très bonne »* et zéro pont thermique. Ils ont reconnu une enveloppe hyperperformante, telle qu'attestée avant la remise des clés par un test d'étanchéité à l'air réussi. Il n'y a donc pas grand-chose à améliorer. Action Diagnostics propose juste de remplacer la VMC simple flux par une double flux – Home Pack aussi, en cas de défaillance de la VMC en place. En revanche, Agenda Diagnostics ne met qu'un C. Il recommande de remplacer toutes les fenêtres et portes-fenêtres double vitrage, bien qu'il leur reconnaisse une lame d'air d'argon* de 18 mm. Nous avons lu deux fois son DPE tant pareille dépense paraît inepte ! De leur côté, deux de ses concurrents ont évalué la lame d'argon des vitrages à 16 mm et considéré leur performance en matière d'isolation *« très bonne »*. Par ailleurs, Defim est le seul à avoir inclus les panneaux photovoltaïques dans la partie « production d'énergies renouvelables ».

** L'argon est un gaz inerte utilisé entre les lames des fenêtres double ou triple vitrage.*

### *Le bêtisier*

***Agenda Diagnostics a beau noter la présence du chauffe-eau thermodynamique dans le module « production d'énergies renouvelables », il recommande de le remplacer par un appareil… de type pompe à chaleur ! Autre absurdité, il suggère de substituer le poêle à granulés par une pompe à chaleur air/air. Quant au Cabinet Lecuyer, qui classe la maison à la fois en D et en E, il n'a clairement pas sa place dans la profession !***

C. SITTLER/REA

## Doubs
# Trois étiquettes pour un même logement

- **Année de construction :** 1980
- **Surface habitable :** 120 m²
- **Étage :** 1
- **Sous-sol :** oui
- **Chauffage :** poêle à mazout
- **Ventilation :** VMC autoréglable

J. VARLET/ANDIA

Voici un pavillon de ville de 120 m² datant de 1980. Les combles ont été isolés, les fenêtres et portes-fenêtres ont été remplacées par des modèles performants. Les consommations s'étalent de 220 à 391 kWh/m² par an et les émissions de $CO_2$ sont multipliées par 6 d'un DPE à l'autre ! Les diagnostics sont « cocasses » quand il s'agit d'évaluer les émissions de gaz à effet de serre. Ils les situent entre B et D, alors que la maison est chauffée par un poêle à fioul ! *« C'est très confortable »,* assure la propriétaire qui n'imagine pas de s'en séparer. Mais que ce bien soit crédité de deux B et d'un C pour les émissions laisse pantois vu son chauffage. C'est que, selon les diagnostiqueurs, le DPE ne prévoit pas ce cas de figure. Ils ont donc bricolé. À l'arrivée, en combinant le classement des émissions et celui de la performance énergétique, la maison est classée passoire thermique par trois intervenants, qui lui mettent un F. Agenda Diagnostics opte pour le E, Diagnostic immobilier de l'Est, pour le D, ce dernier ne recommandant aucune intervention sur l'enveloppe, juste une pompe à chaleur air/eau (préconisation inadaptée faute de chauffage central) et une VMC double flux pour passer en B. Surréaliste !

### Le bêtisier

***Les diagnostiqueurs de Reti et de DiaGimm ont beau classer la maison en F, ils procèdent à l'envers en préconisant en « travaux essentiels » une pompe à chaleur air/air pour le premier, un chauffe-eau thermodynamique et une VMC double flux pour le second. Le tout avant les indispensables travaux d'isolation…***

## Charente-Maritime
# Un écart vertigineux entre les recommandations

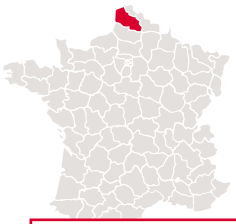
- **Année de construction :** 1970
- **Surface habitable :** 175 m²
- **Étage :** 1
- **Sous-sol :** non
- **Chauffage :** fioul + bois
- **Ventilation :** naturelle

F. MOREAU

Notre propriétaire habite une maison d'architecte à toit plat en forme de U, qui s'organise autour de la terrasse. Construite en 1970 et située sur un terrain en pente, elle comporte un rez-de-chaussée côté rue. Son vaste espace de vie se tient au premier étage. Traversant, il ouvre surtout sur la terrasse et le jardin. Les professionnels la classent en E, seul Diagamter opte pour le F. Les murs n'étant pas isolés, leurs déperditions représentent 49 % du total d'après E-maidiag, mais seulement 19 % selon Expert'im. Idem avec les ponts thermiques, qui contribueraient de 5 à… 23 %. Quant à la toiture, qui n'est pourtant pas isolée, elle ne participe que pour 6 % en général ! Le confort d'été est jugé bon par Agenda Diagnostics, insuffisant par les autres alors que la maison est traversante, qu'il est aisé d'y faire des courants d'air aux heures fraîches et de descendre les volets roulants automatisés quand le soleil tape. Tous jugent que la ventilation naturelle joue une part importante dans les déperditions. Mais Agenda Diagnostics et Diagamter oublient de préconiser la pose d'une VMC. Seuls E-maidiag et HD Diagnostic procèdent dans le bon ordre en recommandant une isolation de l'enveloppe et une VMC avant, dans un deuxième temps, de remplacer la chaudière fioul par une pompe à chaleur air/eau.

### Le bêtisier

***En changeant seulement le chauffage pour une pompe à chaleur, Diagamter passe le logement de F à C, soit un saut de trois classes ! En revanche, isoler les murs par l'extérieur et la toiture ne lui en fait gagner qu'une seule, de C à B. Le monde à l'envers !***



## Pas-de-Calais

# Une classe climatique plus qu'énergétique

**# Année de construction :** 2003
**# Surface habitable :** 97 m²
**# Étage :** 1
**# Sous-sol :** non
**# Chauffage :** gaz
**# Ventilation :** VMC autoréglable

Située dans un quartier pavillonnaire tout proche de la Côte d'Opale, cette maison de 97 m² chauffée au gaz est mitoyenne par son garage. Sa construction remonte à 2003, elle dispose d'un étage de combles aménagés. Deux diagnostiqueurs la classent en C, les trois autres en D. Tous s'entendent sur les causes des déperditions de chaleur : elles proviendraient avant tout de la VMC autoréglable, ensuite des ponts thermiques. Face à un tel constat, le changement de ventilation s'impose pour une VMC hygroréglable de type B, qui adapte les entrées et les débits d'air au taux d'humidité.

A.-S. FLAMENT/ANDIA

De même que l'amélioration de l'étanchéité à l'air, au vu de l'importance de ponts thermiques. En l'absence de travaux d'isolation, cela consiste à poser des joints ou du mastic acrylique là où l'air s'infiltre, à isoler les coffres intérieurs de volets roulants, à installer des boîtiers étanches aux prises de courant si elles font entrer de l'air… Or, mis à part Immo Expert qui préconise ces deux interventions, aucun des quatre autres diagnostiqueurs n'aborde ces priorités. C'est d'autant plus regrettable qu'elles augmentent l'efficacité énergétique du logement pour un coût modique. Diagamter et Universal Diags Immo préfèrent recommander la très onéreuse isolation des murs par l'extérieur, alors qu'ils sont déjà isolés par l'intérieur !

### Le bêtisier

***Ex'im prône en « travaux essentiels » de changer toutes les fenêtres et portes-fenêtres, pour ne gagner que… 6 kWh/m² par an. Absurde, alors que, selon ce même professionnel, la pompe à chaleur air/eau en remplacement de la chaudière à gaz suffit à classer le pavillon en B.***

## Haute-Garonne

# La performance dégradée par le mode de chauffage

**# Année de construction :** 1988
**# Surface habitable :** 265 m²
**# Étage :** 3
**# Sous-sol :** oui
**# Chauffage :** gaz de ville
**# Ventilation :** VMC hygro A

L. CASSIN

Construite en 1988 dans la campagne à quelques encablures de Toulouse, cette vaste demeure familiale de 265 m² habitables dispose de deux toits-terrasses. L'architecte ayant suivi la configuration en pente du terrain, les différents niveaux donnent tous sur le jardin. Cette maison est notée B ou C par tous les diagnostiqueurs sur le plan de sa performance énergétique. Seul son chauffage central au gaz explique la dégradation de son classement. Les travaux sont donc censés être limités. Pourtant, même si LD2i juge l'isolation des toits-terrasses *« bonne »* et qu'Arvadiag ne lui attribue que 6 % des déperditions de chaleur, tous deux recommandent, dans les travaux essentiels à réaliser, d'isoler les plafonds par l'extérieur. BC2E attribue 36 % des déperditions de chaleur à la VMC autoréglable, mais sans préconiser de la remplacer. Ce que font, à l'inverse, ses concurrents, et ils ont raison. Les murs suscitent d'énormes différences d'appréciation : leur isolation est estimée *« bonne »* par Arvadiag mais *« insuffisante »* par DI2J. Idem pour le plancher bas, responsable de 2 ou 3 % des déperditions pour certains, de 10 et 14 % pour d'autres. La maison étant chauffée par le sol depuis l'origine, on pencherait plutôt pour un plancher isolé, d'autant plus qu'elle avait été labellisée « haute performance énergétique » au moment de sa construction.

### Le bêtisier

***BC2E conseille, en travaux essentiels, de remplacer fenêtres et portes-fenêtres. C'est aussi onéreux qu'inutile, lui-même annonçant une diminution d'à peine 10 kWh/m² par an et un maintien de la note C.***

>>> moins cher qu'un mauvais classement. Saluons tout de même les cinq diagnostiqueurs de la Drôme, car ils ont tous évalué en C la grande demeure provençale rénovée par son propriétaire architecte. Il s'agit apparemment d'une performance, au vu des autres maisons – à ceci près qu'ils ont reçu une aide précieuse : ce bien ayant été récemment isolé par l'extérieur, et les factures mises à leur disposition le prouvant, leur tâche était simplifiée.

### Tout et son contraire

Alors que le nouveau DPE visait à uniformiser les notes en renonçant à la méthode sur factures réelles pour juger plutôt en fonction de l'isolation, des surfaces vitrées et de leur performance, des matériaux, de la ventilation, du confort d'été, des ponts thermiques et d'autres critères a priori tout aussi objectifs, c'est un ratage complet. De nombreux diagnostiqueurs n'ont manifestement pas le niveau requis. Les schémas des déperditions de chaleur du bien, que chacun doit faire figurer au début du DPE, en sont une preuve supplémentaire. Difficile de trouver plus éloquent sur l'inaptitude d'une partie des intervenants ! Ainsi pour une même maison, d'un rapport à l'autre, les causes majeures des déperditions peuvent varier du tout au tout. Quand l'un juge la toiture bien isolée, un autre la considère fortement déperditive… Ailleurs, les murs participent à 49 % du total des pertes de chaleur, ou seulement à 19 % ! On retrouve ce grand écart à propos des fenêtres, du plancher bas ou des ponts thermiques.

Il ne faut donc pas s'étonner qu'outre la classe attribuée, l'autre problème majeur des DPE tienne aux recommandations en matière de chantiers à mener. L'intervenant a en effet l'obligation de préconiser des « travaux essentiels » au vu des constatations faites dans un premier temps, puis d'autres « à envisager » pour atteindre le niveau basse consommation.

## Nos conseils si vous vendez

**1 Faites effectuer plusieurs DPE** et gardez le meilleur. C'est très rentable. Gagner une classe pour sortir du statut de passoire thermique évite une grosse moins-value. Et arriver en C, ou mieux encore, en B, valorise le bien.

**2 Préparez toutes les factures** de travaux déjà réalisés ainsi que les plans pour faciliter l'action du diagnostiqueur.

**3 Ne vous fiez pas** aux recommandations du DPE en matière de chantiers.

**4 Engagez des travaux** sur les postes qui provoquent le plus de déperditions de chaleur quand le schéma proposé paraît cohérent. Si c'est la ventilation, remplacez-la. Si c'est le plancher bas, isolez le plafond du sous-sol, etc.

**5 Refaites un DPE** avant de mettre votre bien en vente. Si la classe énergétique n'a pas changé, adressez-vous à d'autres diagnostiqueurs.

## La réforme visait à l'uniformisation des notes, c'est raté ! Mieux vaudrait améliorer la formation des professionnels

Or, on trouve tout et son contraire pour un même logement. Certains conseillent de remplacer toutes les fenêtres et les portes-fenêtres, quitte à ne réduire la consommation que de quelques kilowattheures par mètre carré et par an, alors que leurs concurrents pensent que l'isolation de ces ouvrants est satisfaisante… Autre exemple : classer une maison F, mais recommander en priorité de changer le mode de chauffage plutôt que de refaire l'isolation. Ou alors la noter C – ce qui est très correct –, tout en prônant autant de travaux onéreux que s'il s'agissait d'une passoire thermique ! Les préconisations d'Agenda Diagnostics, dans la Drôme, sont un modèle du genre. Bien que ce professionnel juge l'isolation des murs *« bonne »* – et heureusement, puisqu'ils sont isolés par l'extérieur –, il note dans la case « travaux essentiels » de le faire aussi par l'intérieur, puis d'envisager de remplacer toutes les fenêtres et portes-fenêtres ! En Seine-et-Marne, c'est encore Agenda Diagnostics qui veut changer les fenêtres et portes-fenêtres d'une maison labellisée basse consommation…

Enfin, le choix du gouvernement de pénaliser le chauffage au gaz ou au fioul fait passer au second plan la performance des bâtis. À titre d'exemple, même si les professionnels d'Immo Expert et de Defim estiment que la maison du Pas-de-Calais testée par *Que Choisir* est bien isolée, ils la classent en D. C'est pour le moins paradoxal, car à lire leur conclusion sur les travaux essentiels – *« étape non nécessaire, performance déjà atteinte »* –, on s'attend a minima à C, voire à B. Sauf que la classe du DPE se détermine désormais en fonction des émissions de gaz à effet de serre plus qu'au vu de la sobriété énergétique du bâti. Dans ce cas précis, le bien est noté C pour ses consommations d'énergie, mais ses émissions de gaz à effet de serre le dégradent en D.

Ce mode de calcul n'a pas grand sens. Il conduit même des diagnostiqueurs à proposer une pompe à chaleur dans une passoire thermique notée F pour la passer en C, une classe qui évite la décote sur le prix de vente. Une bonne affaire côté vendeur, mais pas pour les acquéreurs qui se retrouvent dans une passoire thermique inconfortable, avec en prime une facture d'électricité exorbitante pour se chauffer. Ce défaut-là du nouveau DPE n'est pas de la responsabilité des diagnostiqueurs mais de celle du gouvernement, qui a choisi de dévaloriser les travaux d'isolation au profit des pompes à chaleur. Néanmoins, que ce soit sur l'évaluation de la performance énergétique ou sur les préconisations de travaux, notre enquête démontre que la profession n'est pas à la hauteur. Plutôt que de réformer le DPE, il aurait mieux valu former sérieusement les diagnostiqueurs. En attendant qu'ils le soient, suspendre les DPE serait de loin la mesure la plus honnête vis-à-vis des propriétaires, des acquéreurs et des locataires. Autrement dit, de toute la population à un moment ou un autre de sa vie. ◆

## *Var*
# La quasi-autonomie pas du tout valorisée

- **Année de construction :** 1987
- **Surface habitable :** 100 m²
- **Étage :** 0
- **Sous-sol :** non
- **Chauffage :** clim réversible
- **Ventilation :** hygro A

De style provençal, cette maison de plain-pied construite en 1987 dispose de 100 m² habitables, dont une véranda. Le toit de sa terrasse se trouve à la fois couvert de panneaux solaires thermiques et photovoltaïques. Classée C par trois diagnostiqueurs, elle est notée D pour Ex'im. Sa seule recommandation : isoler les murs par l'intérieur, une opération qui réduirait la surface habitable et ne ferait gagner qu'une classe. À l'inverse, Expert'Imo juge leur isolation *« très bonne »* ! Un écart aussi vertigineux d'appréciations interpelle. Idem avec les combles perdus : ils concourent à 18 % des déperditions de chaleur pour Sud-Est Diagnostic et Expert'Imo, qui recommandent de les isoler par l'intérieur, tandis qu'Ex'im juge déjà leur isolation *« très bonne »*... Sud-Est Diagnostic préconise l'isolation des plafonds par l'extérieur, une opération onéreuse, alors que les combles perdus s'isolent de l'intérieur pour un prix modique. Tous sont passés à côté de l'atout majeur de cette maison, que le DPE semble négliger : grâce à ses panneaux photovoltaïques et à sa batterie virtuelle, elle est à 100 % d'autoconsommation d'électricité une bonne partie de l'année. La facture énergétique étant légère, les propriétaires se félicitent de leur choix. De plus, avec sa véranda ensoleillée, la demeure se maintient à 16 °C en hiver sans chauffage en dehors des grands froids. Si la climatisation réversible assure le complément nécessaire, elle fonctionne surtout en autoconsommation l'été grâce au photovoltaïque.

### *Le bêtisier*

***Expert'Imo n'a manifestement pas remarqué le chauffe-eau solaire puisqu'il préconise... d'en installer un !***

I. HANNING

## *Drôme*
# Une seule classe mais des préconisations inutiles

- **Années de construction :** 1920, 1950, 1980
- **Surface habitable :** 160 m²
- **Étage :** 1
- **Sous-sol :** non
- **Chauffage :** un poêle à granulés et un à bûches
- **Ventilation :** simple flux hygro B

Sur les sept maisons que nous avons fait évaluer, celle de la Drôme est la seule à faire l'unanimité parmi les cinq diagnostiqueurs : ils la classent tous en C. Construite en pierre dans les années 1920 et agrandie à deux reprises depuis, c'est une belle bâtisse de 160 m² répartis entre le rez-de-chaussée et l'étage. L'isolation y est jugée *« bonne »* et même *« très bonne »* par quatre diagnostiqueurs. Seul Agenda Diagnostics fait exception avec une appréciation *« moyenne »*. Si trois professionnels ne voient aucun pont thermique, deux estiment qu'ils participent à 17 et 21 % des déperditions de chaleur. En revanche, tous jugent la toiture et les murs bien isolés, et la ventilation est unanimement considérée comme la principale cause des déperditions. Pourtant, concernant les recommandations de travaux, personne n'est d'accord... Ex'im propose d'installer une pompe à chaleur géothermique pour passer en classe A. Or c'est coûteux, et il faudrait créer tout le réseau de chauffage central qui n'existe pas. Diagamter suggère de remplacer le ballon électrique par un chauffe-eau thermodynamique : pour une dépense d'environ 3 000 €, la maison passe ainsi en B, c'est judicieux. Quant à Maugard Expertises, il y ajoute l'isolation du plancher bas, ce qui est sensé.

### *Le bêtisier*

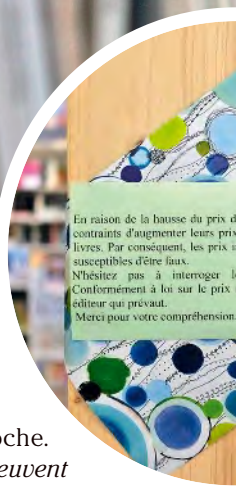
***Agenda Diagnostics préconise des travaux aberrants. Il veut isoler des murs par l'intérieur alors qu'ils le sont déjà par l'extérieur, remplacer le poêle à granulés par une pompe à chaleur air/air sans qu'on comprenne pourquoi et réaliser l'isolation du plancher bas... le tout en restant en C.***

L. JOSEPH

# PRIX DES LIVRES
# L'anomalie

L'inflation s'invite aussi en librairies : certaines annoncent que les prix étiquetés peuvent différer de ceux finalement payés. Étonnamment, cette pratique n'est pas nouvelle.

— Par **FABIENNE MALEYSSON**




**Les affichettes sur les hausses des prix des livres, liées au surcoût du papier, sont souvent peu visibles.**

C'est un lecteur de *Que choisir* qui nous a mis la puce à l'oreille. *« J'ai acheté à la Fnac des Halles, à Paris, deux livres de poche des éditions Points,* témoigne-t-il. *L'un étiqueté 7,20 € m'a été facturé 7,90 €, et j'ai payé l'autre 8,50 € au lieu des 7,60 € indiqués. Alors que je demandais des explications à l'accueil de la boutique, on m'a rétorqué que ces hausses étaient liées à l'augmentation du prix du papier, et que j'aurais dû remarquer les affichettes les annonçant. Il faut croire qu'elles n'étaient pas très visibles. »* Il faut croire en effet. Parce que nous ne les avons pas aperçues non plus, ni dans deux autres points de vente de l'enseigne, alors qu'une porte-parole nous assure qu'*« une communication a été déployée en magasins afin que les clients soient parfaitement informés »*.

Le message qui est censé leur être délivré ? En raison de l'inflation, de nombreux éditeurs ont augmenté les tarifs de leurs livres, donc ceux mentionnés sur les ouvrages ne sont plus forcément corrects. Les consommateurs sont, par conséquent, invités à se renseigner auprès des libraires. Cette discrétion n'est pas l'apanage de la Fnac. Dans un espace culturel E.Leclerc, nous avons dû chercher pendant un certain temps l'affichette, apposée sur une seule étagère. De leur côté, certaines librairies de quartier s'abstiennent de tout avertissement. Pourtant, à cause de l'inflation généralisée, qui touche notamment le secteur du papier (lire l'encadré), les éditeurs ont pratiqué, ces derniers mois, des majorations parfois notables sur une partie de leur catalogue.

## Des « queues de comètes »

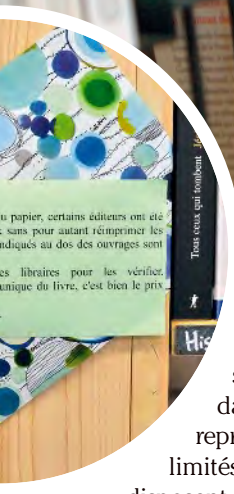
Question : pourquoi ces renchérissements s'appliqueraient-ils à des livres déjà en rayon et souvent imprimés depuis belle lurette ? *« Ces hausses concernent des titres que nous, éditeurs, n'avons plus en stock et que nous réimprimons,* explique Béatrice Duval, la directrice générale du Livre de poche. *Mais des exemplaires peuvent toujours être disponibles en rayon dans les librairies. Comme les anciens et les nouveaux ont le même code-barres, nous demandons aux libraires de procéder, si besoin, à un réétiquetage. »* De fait, les deux ouvrages achetés par notre lecteur appartenaient à ces « queues de comètes ». Nous ne les avons pas retrouvés en magasin, et le site internet de la Fnac signale une parution (en réalité une réimpression) ces jours-ci, avec un prix réactualisé.

Autre point peu évident à comprendre à première vue : si les tarifs grimpent pour des livres déjà en rayon, qui ont donc été facturés au détaillant selon les anciennes conditions, c'est bien lui qui empoche la différence. Paradoxal, alors que les augmentations sont officiellement justifiées

## RENCHÉRISSEMENT DU PAPIER De multiples raisons

Le papier non couché, celui sur lequel sont imprimés les livres, a subi un renchérissement de 40 % entre août 2021 et août 2022. L'industrie papetière française se justifie en invoquant un coût de revient considérablement augmenté. Selon elle, le prix de gros du gaz a été multiplié par 8 depuis 2019 et celui de l'électricité, par 6. Les produits chimiques utilisés pour la fabrication du papier ont bondi, en moyenne, de 40 % en un an et le transport routier longue distance, de 18 %. D'autres raisons expliquent les tensions sur ce marché. La pâte à papier est de plus en plus employée pour les cartons d'emballage et, au niveau mondial, dans le secteur de l'hygiène. La demande est également boostée par le remplacement des objets à usage unique en plastique par leurs équivalents

DENIS/REA



par des charges pesant sur les éditeurs… Cependant, dans les faits, cela ne représente que des volumes limités. Les commerçants ne disposent que de stocks réduits sur chaque ouvrage et, dès lors que les rares exemplaires de tel ou tel titre ont été vendus, le réapprovisionnement leur est facturé au nouveau tarif.

### Ce sont les éditeurs qui déterminent les tarifs

Cela dit, la vraie surprise de cette enquête, c'est que la pratique a toujours existé ! Lorsqu'une référence nécessite d'être réimprimée, le prix peut être revu à la hausse pour refléter un alourdissement des charges ou par stratégie commerciale – par exemple, lorsque la réussite d'un titre ne se dément pas au fil des mois, qu'un autre est prescrit par les enseignants ou encore qu'il est adapté en série télévisée à succès. Toutefois, les

## Les libraires ne réétiquettent pas toujours les livres en rayon

libraires ne réétiquettent pas automatiquement ceux qu'ils ont déjà en rayon, et on dépense plus que prévu à la caisse. Quelle différence, alors, entre la pratique habituelle et celle adoptée aujourd'hui ? *« C'est le pourcentage d'augmentation qui change,* assure Béatrice Duval. *Ces derniers temps, on a pu appliquer 15 à 20 % de majoration dans certains cas, alors que, habituellement, cela atteint plutôt 5 %, exceptionnellement 10 %.»* De son côté, Laure Leroy, directrice des éditions Zulma, avance une autre explication : *« Un plus grand nombre d'ouvrages est concerné, car la hausse du papier est tellement colossale que si nous décidions de la répercuter intégralement sur les livres récents, les consommateurs ne suivraient pas. Nous avons donc lissé avec d'anciens titres, de sorte qu'ils subissent une hausse plus légère mais de manière assez massive.»*

Au Syndicat de la librairie française, on confirme que le renchérissement porte sur une quantité de titres inhabituels. Pour remettre les choses en perspective, précisons toutefois que les lecteurs ne sont pas matraqués : en 10 ans (de 2011 à 2021), le prix des livres a grimpé deux fois moins que celui de l'ensemble des biens de consommation. Par ailleurs, selon une étude du cabinet Xerfi, le bénéfice empoché par les libraires est un des plus limités du secteur du commerce de détail.

Il reste que, quelles que soient les raisons et l'ampleur des augmentations, celles-ci devraient être annoncées clairement aux clients. Un affichage général, même bien visible, ne suffit pas. D'après l'arrêté du 3 décembre 1987, *« le prix doit être indiqué sur le produit lui-même, ou à proximité de celui-ci, de façon qu'il n'existe aucune incertitude quant à l'article auquel il se rapporte »*. Certes, les libraires sont dans une position inconfortable. *« Ce sont les éditeurs et eux seuls qui décident des tarifs, nous n'avons pas la main dessus depuis la loi Lang sur le prix unique* [(1)], plaide l'un d'entre eux. *Nous sommes tout de même responsables du réétiquetage quand il est nécessaire. Mais, ici, nous avons 15 000 références en rayon. Il est matériellement impossible de toutes les vérifier.»*

Pourtant, surtout si l'inflation perdure, il faut trouver un moyen d'informer correctement les consommateurs. Car ni eux ni les détaillants ne se contenteront d'une situation où les premiers doivent interroger les seconds dès qu'ils envisagent un achat. Les outils aujourd'hui à notre disposition (applis pour smartphones, lecteurs de codes-barres) offrent certainement des solutions. Avec leur rôle de conseil, de mise en avant d'auteurs peu connus et de promotion de la lecture, les libraires nous sont précieux. Il serait dommage que la confiance des lecteurs soit écornée faute de pouvoir mettre fin à cette anomalie. ◆

*(1) Il existe une exception. Les libraires sont en mesure de baisser le prix, sans limites, des livres édités depuis plus de deux ans et réapprovisionnés depuis plus de six mois.*

en papier ou en carton et, en ce qui concerne le bois, par le succès des granulés destinés au chauffage. À *Que Choisir*, notre facture de papier a flambé de 50 % entre 2021 et 2022, soit un surcoût de 370 000 €, sans que nous augmentions notre prix de vente au numéro.

C. CHARISIUS / DPA-AFP

# GRANULÉS DE BOIS

# Pourquoi la facture flambe

Le prix des granulés de bois, aussi appelés « pellets », a doublé depuis 2021. Une augmentation inhabituelle due au contexte international et à la forte demande. — Par **MORGAN BOURVEN**

Pour les nombreux Français qui se sont équipés d'un poêle à granulés, souvent pour des raisons économiques, c'est la douche froide. Les pellets ont connu une augmentation inédite de leur prix. *« Entre 80 et 100 % de hausse par rapport à l'an dernier »,* observe Éric Vial, délégué syndical de Propellet, le syndicat de la filière. Le granulé étant une énergie locale (la France produit 85 % de sa consommation), il est en théorie peu affecté par les tensions géopolitiques, et ses prix sont stables. Mais pas cette année. Xavier Mahieu, PDG du producteur et distributeur Brazeco, confirme : *« En 12 ans d'activité, je n'ai jamais vu des tarifs aussi élevés. »* Selon TotalEnergies, le prix de la tonne de granulés conditionnés en sacs de 15 kg est passé de 280 € en juillet 2021 à 550 € en août 2022.

Première raison : l'explosion des coûts de production. Le prix des matières premières, des palettes et des plastiques a progressé de plus de 40 %. Les entreprises ne bénéficiant pas du bouclier tarifaire gouvernemental, la facture pour faire tourner les usines a également bondi. Au total, le surcoût pour produire une tonne de granulés atteint 100 à 130 €. *« Et le prix de la livraison s'est aussi enflammé, ce qui vient renchérir la facture totale »,* glisse Xavier Mahieu.

## Une demande démultipliée

Deuxième facteur : la loi de l'offre et de la demande. La filière fait face à une augmentation imprévue et inédite de la consommation, ce qui crée des pénuries… et donc des changements d'étiquettes. La flambée générale des prix de l'énergie a incité les collectivités locales, les entreprises et les particuliers recourant aux granulés en appoint au gaz à réduire leur utilisation de ce dernier, pour passer à du 100 % pellets. Ajoutez-y le fait que certains clients achètent plus que de raison par peur de manquer, et vous obtenez une demande entre deux et cinq fois supérieure à la normale au premier semestre.

**Pas de baisse des tarifs à espérer dans un proche avenir**

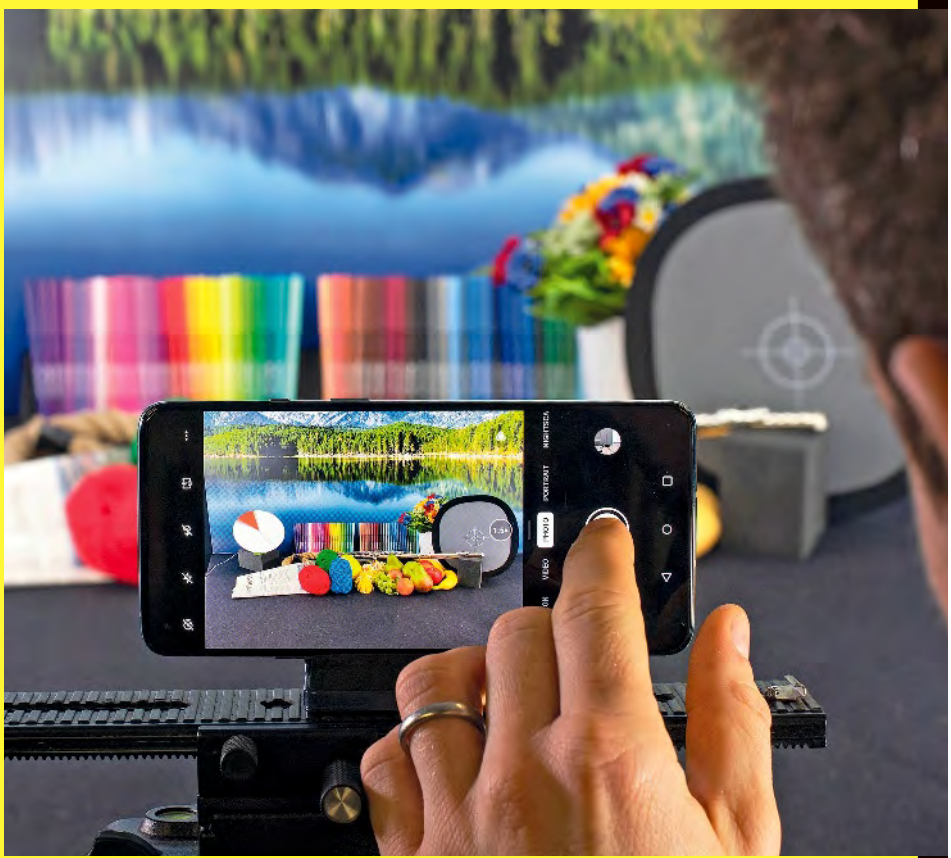
Troisième explication : l'Europe ne peut plus compter sur les 3,2 millions de tonnes de granulés qu'elle fait venir habituellement de Russie, de Biélorussie et d'Ukraine. La France, qui importe tous les ans 15 % de sa consommation, doit donc se fournir sur un marché européen hautement concurrentiel – l'Italie, par exemple, produit 400 000 tonnes de pellets mais en consomme 3,5 millions –, et où les prix sont sans commune mesure avec ceux pratiqués dans l'Hexagone. Ce surcoût se répercute ensuite sur le tarif moyen.

Il pourrait encore y avoir une autre raison. Les poêles et chaudières à granulés, largement mis en avant et subventionnés par l'État ces dernières années, seraient-ils victimes de leur succès ? Éric Vial n'est pas catégorique : *« Les installations devraient progresser de 20 à 25 % en 2022. C'est énorme, mais c'était anticipé par la filière, qui s'était organisée pour répondre à la demande. »* Un doublement de la capacité de production française est prévu à l'horizon 2028. Et d'ici là ? *« Il faut que les consommateurs gardent la tête froide,* insiste le délégué syndical de Propellet. *La tension actuelle est réelle et il y a un petit manque de volumes, mais la filière travaille à le combler. »* On devrait donc éviter la pénurie. En ce qui concerne les niveaux de prix, par contre, aucun de nos interlocuteurs ne s'est prêté au jeu des prédictions. En tout état de cause, ils risquent de rester plus hauts que ces dernières années, car la demande continuera à être importante et les coûts de production seront toujours élevés. ◆

**Parmi les raisons de la hausse des prix, des clients qui achètent trop de pellets.**

J.-C. MOSCHETTI/REA

# LABO QC



# Les **tests** du mois


**36** | **SMARTPHONES**
*Besoin d'un nouveau smartphone ? Notre sélection de 25 modèles à bon rapport qualité-prix.*

**40** | **CBD** HUILES, THÉS, BONBONS…

**43** | **SÈCHE-LINGE**

**44** | **INGRÉDIENTS NOBLES**

**46** | **CAFÉS** EN GRAINS

**48** | **ULTRABOOKS**

**49** | **TESTÉ** AILLEURS


**198 produits** achetés,
**6 laboratoires** impliqués,
**198 530 €** 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 testés 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.

**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.

**MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ/PRIX**
Le produit ne manque pas de qualités compte tenu de son prix. C'est le meilleur compromis.

**À ÉVITER**
Les résultats de nos tests nous conduisent à déconseiller l'achat du produit.

Nul besoin de se ruiner pour s'offrir un bon smartphone. On trouve des appareils convenables à moins de 200 €. Si l'on est plus exigeant, il faudra investir jusqu'à 400 €.

# SMARTPHONES

# De bons modèles abordables

— Par **CAMILLE GRUHIER** avec **VINCENT ERPELDING**

Saviez-vous que les consommateurs consentent à dépenser, en moyenne, 450 € pour acquérir un smartphone (source : GfK, 2022) ? Et que le plus cher du marché, un modèle à écran pliant ultra-haut de gamme de Huawei, coûte la bagatelle de 2 500 € ? Dans les deux cas, c'est trop ! Vu le nombre de références qui sortent chaque année, on trouve aujourd'hui facilement de bons téléphones à des tarifs nettement moins élevés. Si vous portez un intérêt limité à cet appareil et ne souhaitez que contacter vos proches, prendre quelques photos et effectuer des recherches sur Internet, un budget de 200 € maximum suffit. Un mobile à 400 € délivrera des clichés plus détaillés, mais surtout, il sera plus performant et doté d'un écran de plus grande qualité. Lors de notre test, nous avons sélectionné les meilleurs produits appartenant à ces deux gammes de prix.

Oppo, Huawei, Realme, Samsung, Xiaomi… la majorité des fabricants propose désormais une gamme élargie de smartphones. Aux premiers prix, les fonctions essentielles. À l'ultra-haut de gamme, les dernières innovations, les processeurs puissants et les appareils photos perfectionnés. Entre les deux, de nombreux modèles présentent des performances correctes. Seul Apple se cantonne à l'offre premium. C'est pourquoi aucun iPhone ne figure dans ce comparatif. Le moins cher (le SE 3e génération 64 Go) est vendu en effet 559 € sur le site du constructeur ! La seule façon de disposer d'un Apple sans que cela coûte les yeux de la tête ? En acheter un reconditionné (lire l'encadré p. 38).

## Processeur, écran et mémoire

Pour contenir leurs tarifs, les marques n'hésitent pas à rogner sur la qualité de plusieurs composants. Le premier d'entre eux n'est pas le plus connu, mais il s'avère essentiel : il s'agit du processeur, ou plus précisément du SoC (pour *system on a chip*), c'est-à-dire de l'électronique chargée de tous les calculs et de l'affichage. Schématiquement, c'est le cerveau du smartphone. Sur les modèles moins onéreux, disons qu'il tourne un peu au ralenti, car les fabricants se contentent d'en intégrer un juste correct, alors qu'ils lui demandent beaucoup. Vient ensuite l'écran, dont les caractéristiques >>>

### L'AVIS DE L'EXPERT

**VINCENT ERPELDING**
Notre spécialiste téléphonie

***« Des mises à jour récentes pour sécuriser votre smartphone »***

« Les mises à jour régulières du système d'exploitation sont importantes pour le bon fonctionnement d'un smartphone. Nos 25 modèles disposent tous d'une version récente d'Android (11 ou 12) ; vous pourrez ainsi bénéficier des dernières nouveautés et installer toutes les applis que vous souhaitez. Les patchs de sécurité intégrés sont, eux aussi, récents. Ces téléphones sont donc protégés contre les attaques informatiques, les applications frauduleuses, les tentatives de *phishing* (hameçonnage) ou les sites hébergeant des fichiers malveillants. Cependant, la prudence reste de mise. »

Moins de 200 €

# Pour profiter de l'essentiel

## **Xiaomi** REDMI NOTE 11

**199 €** **13,1/20 | ★★**

Ce smartphone possède un écran confortable et bien contrasté grâce à la technologie Oled (peu courante dans cette gamme de prix). Sa batterie offre deux jours d'autonomie (41 à 49 h selon la luminosité de l'écran) et fait le plein en 1 h 15 avec la charge rapide. Xiaomi fournit le chargeur rapide adapté (ce qui n'est pas systématique non plus sur ce créneau). Côté photos, les quatre capteurs arrière (50 + 8 + 2 + 2 Mpx) délivrent des clichés bien exposés et détaillés. C'est moins bon en vidéo... Autre défaut, les performances du processeur, qui fait tourner l'appareil un peu au ralenti.

## **Samsung** GALAXY A13

**199 €** **11,2/20 | ★**

Comme sur la grande majorité des modèles à moins de 200 €, le processeur grève ici un peu la vivacité du téléphone. Sinon, grâce à son écran tactile réactif et bien contrasté, son appareil photo arrière triple capteur (50 + 5 + 2 Mpx) efficace, ses presque deux jours d'autonomie (36 h 30 à 44 h) et sa bonne qualité audio en appel, cet appareil se révèle un parfait compagnon du quotidien. Certes, sans selfies flatteurs ni charge rapide, mais avec la dernière version d'Android et la quasi-assurance de mises à jour régulières pendant plusieurs années.

## 10 SMARTPHONES À MOINS DE 200 €

| | | QUALITÉ DE L'ÉCRAN | PERFORMANCES DU PROCESSEUR | BATTERIE | FACILITÉ D'UTILISATION | FONCTION TÉLÉPHONE | QUALITÉ DU CAPTEUR PHOTO FRONTAL | QUALITÉ DE L'APPAREIL PHOTO ARRIÈRE | QUALITÉ DES VIDÉOS | APPRÉCIATION GLOBALE | | PRIX(1) | Système d'exploitation (dernière version) | Capacité mémoire | Lecteur de carte mémoire | Valeur DAS (2) | Résolution de l'écran | Compatibilité 5G | Charge rapide/Chargeur fourni |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | Note sur 20 | | € | | Go | | W/kg | Pixels | | |
| 1 | **XIAOMI** REDMI NOTE 11 | ★★ | ■ | ★★ | ★★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★ | **13,1** | ★★ | **199** | Android 11 | 64 | ● | 0,996 | 1080 x 2400 | - | ●/● |
| 2 | **XIAOMI** POCO M4 PRO 5G | ★★ | ★ | ★★ | ★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★ | **12,9** | ★★ | **199** | Android 11 | 64 | ● | 0,999 | 1080 x 2400 | ● | ●/● |
| 3 | **MOTOROLA** MOTO G41 | ★★ | ■ | ★ | ★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★★ | **12** | ★ | **179** | Android 11 | 128 | ● | 1,79 | 1080 x 2400 | - | ●/● |
| 4 | **SAMSUNG** GALAXY A13 | ★★ | ■ | ★ | ★★ | ★★ | ■ | ★★ | ★ | **11,2** | ★ | **199** | Android 12 | 64 | ● | 1,39 | 1080 x 2408 | - | ●/- |
| 5 | **NOKIA** G21 | ★ | ■ | ★★ | ★★ | ★★ | ■ | ★ | ■ | **10,8** | ★ | **189** | Android 11 | 128 | ● | 1,048 | 720 x 1600 | - | ●/● |
| 6 | **REALME** C25Y | ★ | ■ | ★ | ★ | ★★ | ■ | ★ | ■ | **10,3** | ★ | **180** | Android 11 | 128 | ● | 1,239 | 720 x 1600 | - | ●/● |
| 7 | **MOTOROLA** MOTO G22 | ★ | ■ | ★★ | ★ | ★★ | ★ | ★ | ★ | **10,3** | ★ | **159** | Android 12 | 64 | ● | 1,49 | 720 x 1600 | - | ●/● |
| 8 | **NOKIA** G11 | ★ | ■ | ★ | ★★ | ★★ | ■ | ★ | ■ | **10,1** | ★ | **169** | Android 11 | 32 | ● | 1,096 | 720 x 1600 | - | ●/● |
| 9 | **REALME** C21-Y | ★ | ■ | ★ | ★ | ★★ | ■ | ★ | ■ | **9,7** | ★ | **130** | Android 11 | 64 | ● | 1,13 | 720 x 1600 | - | -/● |
| 10 | **SAMSUNG** GALAXY A03 | ★ | ■ | ★ | ★ | ★★ | ■ | ★ | ■ | **9,6** | ★ | **159** | Android 11 | 64 | ● | 0,84 | 720 x 1600 | - | -/● |

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ● oui - non *(1) Relevé au 31 août 2022. (2) Débit d'absorption spécifique, données fabricants.*

IMYANIS/SHUTTERSTOCK

JULPO/ISTOCK

>>> (contraste, réactivité…) varient en fonction du prix de l'appareil. Lorsque ce dernier coûte moins de 200 €, les dalles de résolution 720 x 1 600 pixels sont encore courantes. Si elles procurent un confort de lecture satisfaisant, l'affichage se révèle sensiblement plus net avec une résolution de 1 080 x 2 400 pixels. Quant aux technologies utilisées, elles ont chacune leurs avantages et leurs inconvénients. Fiabilité éprouvée et couleurs fidèles pour le LCD IPS, meilleur contraste et consommation plus faible concernant l'Oled. Enfin, le stockage : un espace de 128 Go peut accueillir vos photos, vos vidéos et les données qui s'accumulent dans les applications dont vous vous servez ; or, les téléphones à moins de 200 € se limitent souvent à 64 Go (il vous sera toutefois possible d'ajouter une carte mémoire supplémentaire).

### Reconnaissance faciale et charge rapide

Bonne nouvelle, les innovations d'hier sont dorénavant accessibles à tous. Ainsi, la plupart des smartphones à moins de 200 € sont munis d'un lecteur d'empreintes digitales et d'un dispositif de reconnaissance faciale pour déverrouiller l'appareil sans saisir de code. Petite précision à propos de la reconnaissance faciale : celle qui s'est démocratisée est la version rudimentaire de la fonction, proposée dans le système d'exploitation Android. Reposant sur une identification en 2D par l'appareil photo, elle est nettement moins sécurisée que la technologie dans laquelle entrent en jeu des capteurs dédiés permettant de modéliser le visage en 3D (comme avec Face ID d'Apple). Autre point, la batterie des téléphones supporte maintenant aussi la charge rapide – cependant, les constructeurs ne fournissent plus systématiquement de chargeur, encore moins un qui soit rapide.

## Pour contenir leurs coûts, les marques rognent sur la qualité de plusieurs composants

### Fonctions sacrifiées

La qualité des photos de smartphone s'améliore constamment. Tous les modèles que nous avons testés ici, même à moins de 200 €, comportent deux, trois ou quatre capteurs à l'arrière : le principal est ainsi accompagné d'un macro, d'un grand-angle, voire d'un capteur dédié aux portraits. Ils offrent, dans l'ensemble, des clichés corrects. Mais les choses se gâtent souvent avec le capteur frontal – destiné aux selfies et aux appels vidéo – et les vidéos (absence de stabilisateur d'image et niveau de son médiocre).
Par ailleurs, peu de références à moins de 400 € s'avèrent étanches ; dans notre sélection, seuls les Samsung A53 5G et A33 le sont. Pourtant, savoir que son téléphone peut tomber dans l'eau sans conséquences fâcheuses rassure au quotidien… En outre, notez que la compatibilité avec la technologie 5G est rare sur les appareils à moins de 200 €, alors qu'elle est fréquente dès que l'on dépasse ce budget. Néanmoins, compte tenu du fait que le déploiement des réseaux est toujours en cours et que la 4G n'a pas vocation à disparaître pour l'instant, vous ne risquez rien à acheter un modèle qui s'en contente.

### Robustesse et mises à jour du système

Pour durer, un téléphone doit d'abord être solide – tous ceux présentés ici ont passé nos tests de résistance aux chutes et aux rayures. Il faut également que son système d'exploitation soit régulièrement actualisé, notamment avec des patchs de sécurité qui le protègent des pirates (lire également l'Avis de l'expert p. 36). Or, les fabricants n'assurent pas toujours les mises à jour logicielles de leurs smartphones dans le temps, et se concentrent sur leurs modèles haut de gamme. Si vous choisissez un appareil coûtant entre 200 et 400 €, vous serez toutefois probablement tranquille pendant plusieurs années. Vous voilà équipé pour longtemps… et à bon prix ! ◆

**Vous cherchez un smartphone encore plus perfectionné ?**
**268 modèles au total testés sur Quechoisir.org**

## Du côté du reconditionné

Les smartphones reconditionnés représentent aujourd'hui 20 % du marché total. Tant mieux pour la planète… et notre portefeuille ! Si vous n'avez rien contre un modèle sorti il y a quelques années, vous pouvez en acheter un bon autour de 250 € (iPhone X, SE 2020, 8), voire 150 € (iPhone 7, 6S). Vous trouverez aussi facilement des Samsung abordables (Galaxy S10 autour de 270 €, S9 à 200 €, ou encore A50 à 180 € environ). Les réductions concernant les Xiaomi, Huawei ou Oppo sont moins intéressantes, car leur prix neuf a tendance à s'effondrer en quelques mois. Dans tous les cas, nous déconseillons d'acquérir un téléphone datant de plus de trois ou quatre ans, car il ne bénéficiera plus de mises à jour logicielles pendant encore très longtemps.

Moins de 400 €

# Pour un meilleur écran et plus de fonctions

## **OnePlus** NORD 2

**349 €** **14,5/20 | ★★**

Le plus gros défaut du Nord 2 ? Son capteur photo frontal, assez moyen. Pour le reste, de son sublime écran tactile Oled à la qualité de ses clichés et vidéos, pris avec le triple capteur arrière (50 + 8 + 2 Mpx), c'est un sans-faute ! On apprécie, en outre, les performances du processeur, le bon rendu audio des appels, ou encore l'autonomie satisfaisante et la rapidité du temps de charge. Si ce smartphone coûte un peu cher, il est compatible avec la 5G et robuste.

## **Xiaomi** 11 LITE 5G NE

**350 €** **14,3/20 | ★★**

Voici un modèle de milieu de gamme qui dispose d'un écran « bord à bord » bien contrasté, lumineux et réactif. Chargé à plein en une heure, il dispose d'une autonomie de 29 h 30 à 33 h. C'est un peu moins que certains concurrents, mais c'est honorable. Les photos prises avec le triple capteur arrière (64 + 8 + 5 Mpx) sont précises, et elles restent réussies même quand la lumière baisse. Satisfecit également pour la qualité des haut-parleurs et de la vidéo : les images se révèlent fluides, notamment en 4K.

## **Xiaomi** POCO X4 PRO 5G

**240 €** **13,8/20 | ★★**

Ce Xiaomi représente clairement le choix de la raison. Mis à part son processeur un peu sous-dimensionné, ce qui nuit à la fluidité des usages, cet appareil compatible avec les réseaux 5G affiche un fier écran Oled et de bonnes performances en photo. Il a passé sans problème notre test de solidité et de résistance à une pluie fine (toutefois, il n'est pas étanche). Une fois pleine (en 50 min), la batterie offre de 38 à 43 h 30 d'autonomie. Un téléphone très correct au regard de son petit prix.

## 15 SMARTPHONES ENTRE 200 ET 400 €

| | | Qualité de l'écran | Performances du processeur | Batterie | Facilité d'utilisation | Fonction téléphone | Qualité du capteur photo frontal | Qualité de l'appareil photo arrière | Qualité des vidéos | Appréciation globale | | Prix[1] | Système d'exploitation (dernière version) | Capacité mémoire | Lecteur de carte mémoire | Valeur DAS[2] | Résolution de l'écran | Compatibilité 5G | Charge rapide/Chargeur fourni |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | Note sur 20 | | € | | Go | | W/kg | Pixels | | |
| 1 | **ONEPLUS** NORD 2 | ★★★ | ★★ | ★★ | ★★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★★ | **14,5** | ★★ | **349** | Android 11 | 128 | - | 1,2 | 1080 x 2400 | ● | ●/● |
| 2 | **XIAOMI** 11 LITE 5G NE | ★★ | ★★ | ★ | ★★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★★ | **14,3** | ★★ | **350** | Android 12 | 128 | ● | 0,954 | 1080 x 2400 | ● | ●/● |
| 3 | **XIAOMI** POCO X4 PRO 5G | ★★ | ★ | ★★ | ★★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★ | **13,8** | ★★ | **240** | Android 11 | 128 | ● | 0,956 | 1080 x 2400 | ● | ●/● |
| 4 | **ONEPLUS** NORD CE 2 5G | ★★ | ★★ | ★★ | ★★ | ★★★ | ■ | ★★ | ★ | **13,6** | ★★ | **369** | Android 11 | 128 | ● | 1,196 | 1080 x 2400 | ● | ●/● |
| 5 | **XIAOMI** REDMI NOTE 11 PRO | ★★ | ★ | ★★ | ★★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★ | **13,3** | ★★ | **300** | Android 11 | 64 | ● | 0,857 | 1080 x 2400 | - | ●/● |
| 6 | **SAMSUNG** GALAXY A53 5G | ★★ | ★ | ★ | ★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★★ | **13,3** | ★★ | **399** | Android 12 | 128 | ● | 1,597 | 1080 x 2400 | ● | ●/- |
| 7 | **SAMSUNG** GALAXY A33 | ★★ | ★ | ★ | ★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★★ | **13,2** | ★★ | **349** | Android 12 | 128 | ● | 1,59 | 1080 x 2400 | ● | ●/- |
| 8 | **HONOR** 50 | ★★ | ★★ | ★★ | ★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★ | **13,1** | ★★ | **399,90** | Android 11 | 128 | - | 1,08 | 1080 x 2340 | ● | ●/● |
| 9 | **OPPO** RENO7 | ★★ | ★ | ★★ | ★★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★ | **12,9** | ★★ | **299** | Android 12 | 128 | ● | 1,03 | 1080 x 2400 | - | ●/● |
| 10 | **OPPO** A96 | ★★ | ★ | ★★ | ★★ | ★★ | ★ | ★ | ■ | **12,8** | ★★ | **300** | Android 11 | 128 | ● | 1,22 | 1080 x 2412 | - | ●/● |
| 11 | **REALME** 9I | ★★ | ■ | ★★ | ★★ | ★★ | ★ | ★ | ■ | **12,7** | ★★ | **220** | Android 11 | 64 | ● | 1,02 | 1080 x 2412 | - | ●/● |
| 12 | **HUAWEI** NOVA 9 | ★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★★ | **12,6** | ★★ | **350** | Emui 12.0.1 | 128 | - | 1,2 | 1080 x 2340 | - | ●/● |
| 13 | **MOTOROLA** MOTO G200 5G | ★ | ★★★ | ★ | ★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★★ | **12,6** | ★★ | **349** | Android 12 | 128 | - | 1,48 | 1080 x 2460 | ● | ●/● |
| 14 | **SAMSUNG** GALAXY M33 5G | ★★ | ★ | ★ | ★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★ | **12,3** | ★★ | **329** | Android 12 | 128 | ● | 1,378 | 1080 x 2408 | ● | ●/- |
| 15 | **NOKIA** G50 | ★ | ★ | ★★ | ★★ | ★ | ■ | ★★ | ★ | **11,4** | ★ | **249** | Android 12 | 128 | ● | 1,149 | 720 x 1640 | ● | ●/● |

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ● oui - non *(1) Relevé au 31 août 2022. (2) Débit d'absorption spécifique, données fabricants.*

# CBD

Le cannabidiol déferle en pharmacies, supermarchés ou bureaux de tabac et se décline sous diverses formes. Mais entre le discours bancal de certains vendeurs et les étiquettes lacunaires, notre enquête et notre évaluation livrent un constat… parfois stupéfiant.

# Produits chers et mal dosés

— Par **AUDREY VAUGRENTE** avec **GABRIELLE THÉRY** et **MARINE PERIER-DULHOSTE**

On vous le propose sous forme d'huiles ou de gélules, intégré au café ou aux tisanes bien-être. Il y a un an, un nouvel ingrédient est apparu notamment dans les supermarchés et les pharmacies : le cannabidiol, plus connu sous le nom de CBD. Principal composant du cannabis, avec le THC, il est extrait du chanvre et n'est pas considéré comme un stupéfiant. La filière milite pour lui donner ses lettres de noblesse. Il faut dire que l'enjeu est de taille, car le CBD pourrait générer 700 millions d'euros de chiffre d'affaires par an. Afin de séduire les clients potentiels, les fabricants varient les présentations et les points de vente : boutiques spécialisées, grands magasins, sites de distributeurs… Mais la qualité n'est pas toujours au rendez-vous.

## Pharmaciens prudents

*« Le marché a évolué beaucoup plus vite que la réglementation »*, admet Ludovic Rachou, président de l'Union des industriels pour la valorisation des extraits de chanvre (Uivec). Pour l'heure, les produits à base de CBD ne sont pas standardisés. La méthode d'extraction et les recommandations d'usage restent à la discrétion des fabricants. Résultat, certaines marques déconseillent leurs produits aux femmes enceintes ou aux personnes prenant des médicaments tous les jours, alors que d'autres, non. Le niveau de détail sur l'étiquette varie également. Ainsi, tous les fabricants n'indiquent pas le taux de CBD incorporé au produit. Les syndicats du secteur tentent cependant de s'autoréguler, et travaillent à un cadre réglementaire plus précis. Mais il y a encore le discours en boutique, nettement plus difficile à contrôler. Pour l'évaluer, *Que Choisir* a envoyé des clients mystères dans 1 020 points de vente en France.

**Les fabricants n'ont pas le droit d'alléguer un effet sur des pathologies**

Le CBD étant principalement consommé à des fins de bien-être, nous avons conçu un scénario en ce sens. Nos enquêteurs ont demandé du cannabidiol pour soulager des douleurs chroniques ou soigner des troubles du sommeil. Pourquoi ? Parce que les fabricants n'ayant pas le droit d'alléguer un effet sur des pathologies spécifiques, ils tournent autour du pot. Ainsi, ils ne parlent pas d'insomnie mais de *« difficultés à s'endormir »*, évoquent des *« douleurs »* plutôt que de l'arthrose… *« C'est un usage autothérapeutique déguisé »*, résume le professeur Nicolas Authier, spécialiste de la douleur et auteur du *Petit livre du CBD*.

F. HENRY/REA

Toutefois, l'efficacité de ce composant est plus qu'incertaine. Les pharmaciens semblent en avoir conscience : un tiers des 824 officines visitées par nos enquêteurs ne vendent pas de produits qui en contiennent. La plupart des pharmaciens rappellent que le cannabidiol ne suffira pas toujours, et le proposent plutôt sous forme d'huiles – dont les teneurs sont bien respectées selon nos tests.

## Vendeurs pas très objectifs

Les boutiques spécialisées, elles, se montrent nettement plus enthousiastes sur les bénéfices du CBD : le discours est même jugé exagérément positif par nos

**Huiles**

## Conformes en général

Sur les 16 huiles sublinguales testées, seules 3 ne respectent pas le taux de CBD annoncé sur l'étiquette. Ainsi, les huiles Hippocrate 30 %, Khalice 12 % et La menthe 20 % (Divie) en contiennent davantage. Pour des raisons de goût, la majorité de ces produits sont fabriqués sur une base d'huile MCT, issue de la noix de coco, plutôt que sur de l'huile de chanvre, dont la saveur est souvent jugée désagréable. Par contre, on déplore l'absence d'indication pour les femmes enceintes et les personnes sous traitement. Seules les marques Divie et Greeneo recommandent de prendre l'avis du médecin.

**Thés, tisanes et infusions**

## Rien de planant

Ces préparations sont onéreuses. Les prix sont équivalents à ceux des marques de thés de luxe ! Sur les 12 références testées, 6 ne déclarent aucun dosage précis en CBD. Et, sur les six restantes, quatre ne respectent pas le taux affiché : l'infusion Sommeil (Maison Himal), le thé Natural (Plant of Life), le thé Élixir fruité (Deli Hemp) et l'infusion Élixir de Vénus (Mijane). Seules les infusions Chill Out (What the Hemp !) et l'Instant détente (Hello Joya) s'en sortent correctement. Dans l'ensemble, les concentrations de CBD sont ici très faibles, et plafonnent à 3 %. À noter : pour que le composant soit effectivement ingéré, il faut ajouter un corps gras – comme du lait ou de l'huile – dans son breuvage. Cela n'est pas toujours précisé… Le consommateur risque alors de payer cher pour rien.

A. LECOMTE

enquêteurs, à 45 % dans les boutiques contre 18 % dans les pharmacies. Plus grave, 4 % des vendeurs affirment même, à tort, qu'une guérison est possible. Par rapport aux pharmaciens, ils favorisent également fréquemment des produits plus coûteux. Le prix moyen des articles conseillés en boutique est de 42 €, contre 30 € en officine.

L'immense majorité des vendeurs informent la clientèle sur la quantité maximale de CBD à ne pas dépasser par jour. Mais trop peu se renseignent sur l'état de santé de l'acheteur : seulement un quart des enquêteurs ont dû préciser s'ils prenaient des médicaments, et 16 % s'ils souffraient d'une maladie chronique. Un constat plutôt inquiétant, car le cannabidiol est susceptible d'interagir avec plusieurs molécules, contenues notamment dans les antiépileptiques et des anticoagulants. Il est donc contre-indiqué d'en consommer en même temps qu'un traitement au long cours.

### Le dosage, un point clé

Autre inconnue, la quantité de CBD nécessaire pour obtenir un effet. Le seul médicament comportant du cannabidiol (l'Epidyolex) disponible en France est prescrit en fonction du poids du patient. En boutique comme en pharmacie, les recommandations sont variables. Les fabricants des articles testés, quant à eux, conseillent généralement de ne pas excéder 70 mg par jour. Enfin, le critère de la qualité complique encore la tâche pour s'assurer du bon dosage. Seules les huiles sublinguales s'en sortent à peu près honorablement en respectant globalement les taux affichés de 10 à 40 % dans notre test. Pour les autres types de produits (tisanes, bonbons, chewing-gums, etc.), c'est plus complexe : les concentrations sont parfois très faibles (moins de 1 %) et la teneur mesurée en laboratoire ne correspond pas toujours à celle annoncée, quand elle l'est. >>>

## Miel, chocolat, boissons

# La catastrophe !

Au rayon alimentaire, le coût des produits à base de CBD est exorbitant. Il faut compter une quinzaine d'euros pour une plaquette de chocolat, de 15 à 25 € pour un pot de miel… À ce prix, on pourrait s'attendre à de belles quantités de CBD, mais elles ne frôlent que 1 % dans le meilleur des cas ! De plus, le miel de la marque Le CBD ambulant ne renferme que la moitié du taux affiché. Du côté des boissons, c'est la catastrophe : les quantités de cannabidiol revendiquées sont très faibles (même pas 0,1 %) et trois produits n'en contiennent pas du tout – le thé glacé Cannabis « riche en CBD » Multitrance, la boisson pétillante CBD 30 mg Naka et l'eau pétillante rose et poivre de Sichuan Chilled. Deux autres ne respectent pas la teneur indiquée. Quant à l'eau minérale alcaline CBD'eau, elle est trompeuse : on ne retrouve pas ce composant dans nos analyses – et d'ailleurs, l'étiquette ne mentionne que de l'extrait de chanvre.

## Bonbons, chewing-gums

# Une qualité hétérogène

Rien d'affolant dans les concentrations que nous avons trouvées dans les chewing-gums et autres bonbons au CBD. Seules les pastilles Bien-être Bioactif excèdent 1 %. Sur les huit références testées, six ne sont pas conformes au dosage affiché : les perles Pure Evielab, les capsules 50 mg de La Ferme du CBD, les chewing-gums à la menthe Kaya et ceux à la fraise MediCBD, les bonbons à la pomme Hazy CBD et ceux au cassis CBDVap. Ces derniers annoncent une concentration en cannabidiol de 3 %, mais nos analyses n'en détectent que 0,1 %… Le fabricant nous a ensuite indiqué avoir cessé la production de cette gamme car il n'arrivait pas, justement, à garantir le taux en CBD. Preuve supplémentaire que ce marché a vraiment besoin d'être mieux encadré.

## Vapoter du CBD, c'est possible

Les vapoteurs peuvent, eux aussi, choisir des e-liquides (liquide pour cigarette électronique) à base de CBD. Mais pas d'exception pour ces produits, ils restent interdits à la vente aux mineurs. Et mieux vaut se montrer attentif lors de l'achat : les plus concentrés sont en fait des boosters à diluer dans un e-liquide classique, quand les autres s'utilisent tels quels. Sur les huit références testées, trois contiennent moins de CBD qu'annoncé. Mais il est difficile de maîtriser la quantité absorbée, puisque celle-ci dépend du nombre de bouffées prises dans la journée – ce qui expose à dépasser la dose maximale recommandée de 70 mg par jour. Des conseils d'utilisation seraient les bienvenus… Rappelons toutefois que le vapotage n'est pas la voie d'absorption du cannabidiol à privilégier !

A. LECOMTE

>>> Il existe en réalité deux situations bien distinctes. D'un côté, les fabricants qui souhaitent faire reconnaître le CBD comme utile pour la santé. Ceux-ci proposent des produits standardisés, plutôt sous forme d'huiles, et financent parfois des études afin de démontrer leur efficacité. À l'inverse, d'autres ciblent clairement l'aspect récréatif ou autothérapeutique de ce composant. La gamme des articles de cette catégorie est beaucoup plus variée (boissons, chewing-gums, tisanes…), mais les prix s'avèrent également plus élevés et les étiquettes, bien moins sobres et souvent illustrées de feuilles de cannabis afin d'attirer le chaland. Pour autant, le surcoût se justifie rarement. Il est en effet bien difficile d'espérer quoi que ce soit d'une boisson qui ne contient même pas 0,1 % de cannabidiol… ◆

# SÈCHE-LINGE

Ces modèles à condensation avec pompe à chaleur sont économes et affichent, dans l'ensemble, de bonnes performances.

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

### **Miele** TWH780 WP
**1699 €** **15,3/20 | ★★**

Ce sèche-linge offre une excellente précision de séchage, en particulier pour le coton. Les durées des programmes s'avèrent très correctes et la consommation électrique est vraiment faible. Autre point fort, le condenseur se montre performant. L'appareil est par ailleurs facile à utiliser, et livré avec une notice claire. En outre, il peut être raccordé à un kit d'évacuation d'eau. Mais l'on regrette qu'il fasse un peu de bruit et, surtout, qu'il coûte très cher !

### **LG** RH9V50WH
**849 €** **14,9/20 | ★★**

Les programmes coton et synthétiques sèchent le linge avec précision et homogénéité. Ce modèle consomme peu, malgré des cycles assez longs. Il bénéficie d'un condenseur très efficace et, surtout, autonettoyant ; autrement dit, son entretien est automatique, ce qui contribue à sa bonne marche. Il est également facile à programmer, charger, décharger et vidanger. Le nettoyage du filtre se révèle toutefois un peu pénible.

### **Beko** B5T48243W
**699 €** **14,3/20 | ★★**

Le séchage est précis et homogène, y compris pour les jeans, et les chemises ressortent peu froissées. Le programme coton prend néanmoins un peu trop son temps. Le condenseur remplit bien sa mission et cet appareil est l'un des plus économes en consommation électrique. Mention spéciale pour sa fabrication, annoncée écoresponsable, avec 30 % de matériaux recyclés. Dommage que sa facilité d'emploi s'avère moyenne et sa notice, peu lisible.

## 16 SÈCHE-LINGE

| | | Durée de séchage | Homogénéité de séchage | Précision du séchage | Froissement du linge (synthétiques) | Efficacité du condenseur | Consommation électrique | Niveau sonore | Facilité d'emploi | Appréciation globale | Note sur 20 | Prix € | Condenseur autonettoyant | Classe énergétique | Capacité max. coton kg | Capacité max. synthétiques kg |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | **MIELE** TWH780 WP | ★ | ★★ | ★★★ | ★ | ★★★ | ★★★ | ★ | ★★ | 15,3 | ★★ | 1699 | - | A+++ | 9 | 4 |
| 2 | **LG** RH9V50WH | ★ | ★★ | ★★★ | ★ | ★★★ | ★★★ | ★ | ★★ | 14,9 | ★★ | 849 | ● | A++ | 9 | 4 |
| 3 | **SIEMENS** WQ45G2A0FF | ★ | ★★★ | ★★★ | ★ | ★★★ | ★★★ | ★ | ★ | 14,4 | ★★ | 1000 | ● | A++ | 9 | 3,5 |
| 4 | **BEKO** B5T48243W | ■ | ★★ | ★★★ | ★★ | ★★ | ★★★ | ★ | ★ | 14,3 | ★★ | 699 | - | A+++ | 8 | 4 |
| 5 | **MIELE** TCA220WP ACTIVE | ★ | ★ | ★★ | ★ | ★★★ | ★★★ | ★ | ★★ | 13,9 | ★★ | 999 | - | A++ | 7 | 4 |
| 6 | **BOSCH** WQG233D0FR | ★ | ★ | ★★ | ★★ | ★★★ | ★★★ | ★ | ★ | 13,9 | ★★ | 910 | - | A+++ | 8 | 3,5 |
| 7 | **SIEMENS** WQ33G2D0FF | ★ | ★ | ★★ | ★★ | ★★★ | ★★★ | ★ | ★ | 13,9 | ★★ | 960 | - | A+++ | 8 | 3,5 |
| 8 | **GRUNDIG** GT56823D | ■ | ★★ | ★★★ | ★ | ★★ | ★★★ | ★ | ★ | 13,8 | ★★ | 599 | - | A++ | 8 | 4 |
| 9 | **BOSCH** WQG14200FR | ■■ | ★★ | ★★★ | ★★ | ★★ | ★★★ | ★ | ★ | 13,4 | ★★ | 869 | - | A++ | 9 | 3,5 |
| 10 | **SAMSUNG** DV90T8240SH | ■■ | ★★ | ★★ | ★★ | ★★ | ★★★ | ★★ | ★ | 13,4 | ★★ | 1099 | - | A+++ | 9 | 4,5 |
| 11 | **SAMSUNG** DV80T5220AW | ■■ | ★ | ★★ | ★★ | ★★★ | ★★★ | ★ | ★ | 12,8 | ★★ | 849 | - | A+++ | 8 | 4 |
| 12 | **MIELE** TWD260 WP | ★ | ■ | ★ | ★ | ★★★ | ★★★ | ★ | ★★ | 12,8 | ★★ | 1299 | - | A++ | 8 | 4 |
| 13 | **ESSENTIELB** (BOULANGER) ESLHP8-2B | ★ | ■ | ★ | ★ | ★★ | ★★★ | ■ | ★ | 12 | ★ | 549 | - | A++ | 8 | 4 |
| 14 | **WHIRLPOOL** FFTM118X2WSYFR | ■■ | ★ | ★★ | ★ | ★★ | ★★ | ★ | ■ | 11,9 | ★ | 559 | ● | A++ | 8 | 4 |
| 15 | **WHIRLPOOL** FFTBM119X2BYFR | ■ | ★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★★★ | ★ | ■ | 11,9 | ★ | 799 | ● | A++ | 9 | 4 |
| 16 | **CANDY** CSOE H11A2TE-S | ■ | ★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★★★ | ■■ | ■ | 11,7 | ★ | 549 | - | A++ | 11 | 4 |

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

PRAEWPHAN/ADOBE STOCK

# INGRÉDIENTS NOBLES

Nous avons épluché la composition de centaines de produits vantant, sur l'emballage, la présence d'un ingrédient valorisant. Certains apparaissent trompeurs.

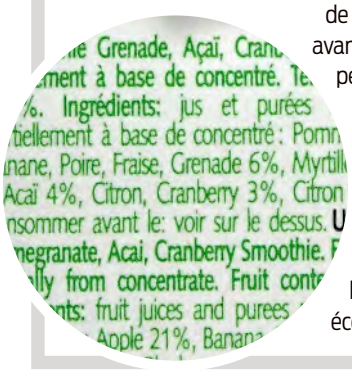
— Par **ELSA ABDOUN** avec **LÉA GIRARD**

# Quelques grammes de cache-misère !

Local, sain et savoureux. Ces qualités font vendre, les industriels le savent bien. Mais livrer des aliments transformés répondant entièrement à ces critères, cela coûte forcément plus cher. Certains ont trouvé la solution : pour satisfaire le marketing sans rogner sur leur marge, ils incorporent un ingrédient présentant au moins une de ces spécificités, et l'inscrivent en gros sur l'emballage. Cela leur permet de jouer sur ce que les spécialistes appellent l'« effet de halo ». Autrement dit, le fait qu'un consommateur, mis face à une particularité jugée favorable (le caractère local d'un des ingrédients, par exemple) a tendance à attribuer une valeur positive à ses autres caractéristiques (mode de production plus sain, recette plus savoureuse, etc.). Et pas la peine, pour cela, d'en ajouter beaucoup : parfois, seul 0,01 % du volume suffit… Officiellement, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) est censée veiller à ce que *« les informations sur les denrées alimentaires n'induisent pas en erreur le client, notamment sur […] la composition, la quantité, […] le pays d'origine ou le lieu de provenance »*. Mais quelques-uns semblent encore passer entre les mailles du filet. Exemple avec cinq produits. ◆

**Quand un produit comporte une particularité jugée positive, le consommateur a tendance à le considérer globalement bon**

## DES « SUPERFRUITS » AU FORT GOÛT… DE POMME




Grenade, açaï et cranberry : ces trois fruits exotiques à la belle couleur rouge ou violette sont parés de toutes les vertus. Anti-âge, anticancéreux, bons pour le cœur, les systèmes digestif et immunitaire, les os, les yeux, le cerveau… Ces bienfaits sont évidemment très loin d'être démontrés. Mais peu importe, cela suffit à créer une véritable mode autour d'eux, et donc à les vendre cher. Tout comme les produits qui n'en contiennent que quelques grammes. L'exemple le plus criant est le smoothie de la marque Nu, dont la face avant de l'emballage laisse penser qu'il n'est constitué que de ces trois fruits. Or, ces derniers ne représentent en réalité que 13 % du jus, dont la majorité provient de ces bonnes vieilles pommes, bananes et poires, bien plus économiques pour le fabricant.

## **DU BLÉ** (PAS COMPLÈTEMENT) COMPLET

Riches en fibres et en micronutriments, les céréales complètes sont bien meilleures pour l'organisme que les raffinées. Les Français commencent à le savoir, et les industriels en ajoutent donc de plus en plus à leurs recettes afin d'attirer les consommateurs soucieux de leur santé. Une bonne nouvelle, a priori. Sauf que nombre de marques se contentent du service minimum. Le pire exemple que nous avons trouvé : la boîte de pains grillés Lu, qui affiche « blé complet » en très grosses lettres alors que ces derniers n'en comptent que 15 %, contre 6 fois plus de blé raffiné ! Heureusement, d'ici à quelques mois, une version améliorée du Nutri-Score permettra de démasquer les tricheurs grâce à un algorithme distinguant mieux les références à base de céréales complètes de celles à base de céréales raffinées (lire notre article p. 56). En attendant, nous vous recommandons de bien regarder la liste des ingrédients quand un produit se prétend « complet ».

## **DE LA LANGOUSTINE** À DOSE HOMÉOPATHIQUE

Sur l'emballage de sa soupe, Liebig pouvait difficilement écrire plus gros le mot « langoustines ». Mais la brique n'en comporte en fait que 20 grammes, soit à peine une demi-langoustine par bol. Pas étonnant que l'industriel estime nécessaire d'ajouter de l'arôme de poisson à sa recette. La même solution a d'ailleurs été trouvée pour sa soupe aux noix de Saint-Jacques, qui vous régale avec… 3 % de coquillages.

## **UNE GOUTTE D'HUILE D'OLIVE** DANS UNE MARE DE COLZA

Un taboulé oriental « à l'huile d'olive vierge extra », il n'y a pas à dire, ça fait très chic. Difficile d'imaginer, en lisant cela, que ce produit Bonduelle contient en réalité… quatre fois plus d'huile de colza. Certes, son fabricant rappelle que *« la présence d'huile de colza, riche en oméga 3, permet d'augmenter significativement l'apport de cet acide gras essentiel »*. Il explique aussi que cela évite la formation de *« microcristaux qui nuisent à la texture en bouche et au visuel de la recette »*. Reste que l'huile de colza a d'abord un autre avantage : elle coûte beaucoup moins cher.

## **UN PIMENT BASQUE** SUR DU POULET « UE »

Quand on vend un plat régional, utiliser des aliments locaux, c'est mieux. William Saurin le sait et, pour son poulet basquaise, il a pris soin d'aller chercher un piment « du Pays basque ». Tant pis s'il ne provient pas d'Espelette, il est du coin et c'est déjà pas mal. Cela permet d'indiquer un ingrédient local en face avant du paquet, ce qui, avec un peu de chance, amènera le consommateur à supposer qu'il en va de même pour tous les autres composants. Car à piment basque, poulet des Landes, bien sûr ! Mais non, celui-ci vient d'Union européenne, c'est écrit en très petit. C'est fou, tout ce qu'on peut faire avaler avec seulement 0,01 % de piment…

UAPIECEOF CAKE/ADOBE STOCK - A. LECOMTE

# CAFÉS EN GRAINS

Les analyses de contaminants dans les 22 cafés en grains testés sont globalement satisfaisantes. La différence se fait sur la dégustation, mais si certains sont meilleurs que d'autres, aucun n'est exceptionnel.

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

# À la recherche du goût

Le café en grains ne semble pas pâtir de la domination écrasante des dosettes et capsules, au contraire : les achats ont doublé en deux ans. Ce produit profite de l'appétence des Français pour des denrées moins transformées, plus authentiques et potentiellement plus savoureuses. Mais sur ce dernier point, gare aux déceptions ! Nous avons testé 22 références vendues en grandes surfaces, fabriquées par des torréfacteurs de toutes tailles, de la multinationale à la PME. Pour en apprécier la saveur, nous avons fait appel à 12 experts. Ils ont évalué la qualité de la crème, l'odeur et le goût des breuvages. Pour cela, ils en jugeaient l'amertume, l'acidité, les arômes (notes florales, fruitées, de fruits secs, de grillé, de vert, de brûlé, de terreux, etc.), l'astringence, l'aigreur, l'âpreté ou encore la persistance en bouche.
Résultat : aucun café ne sort du lot, même si certains sont de bonne qualité, à l'instar du Classico d'Illy et de l'Espresso de Méo, suivis du Pur arabica premium San Marco et du Qualité or de Planteur des tropiques. Quatre produits – ceux de Grand'Mère, Marque Repère Plantation (E.Leclerc), Segafredo Zanetti et Starbucks – sont, par contre, jugés médiocres, avec des arômes intenses de terreux et de brûlé, voire un goût métallique pour le Starbucks. Un résultat décevant sans doute à mettre en corrélation avec une torréfaction souvent trop forte pour gommer les défauts de lots de qualité irrégulière (grains pourris, trop ou pas assez mûrs…).

## PAS DE SOUCI MAJEUR SUR LES CONTAMINANTS

Parallèlement, les principaux contaminants susceptibles de se trouver dans une tasse ont été recherchés. Pas d'inquiétude majeure de ce côté : les limites réglementaires pour ces différentes substances ne sont pas dépassées (sauf dans un cas, lire ci-contre).

## L'ARABICA CONFIRME SA PRÉDOMINANCE

Toujours par analyse, nous avons vérifié si les variétés annoncées sur les emballages (arabica ou robusta) étaient conformes à la réalité. Une seule incohérence a été relevée parmi les 20 articles qui l'affichent. Il s'agit de L'Or Absolu, qui écope d'une pénalité pour avoir omis de préciser que ses paquets contiennent près de 20 % de robusta… Seules deux références (Intermezzo de Segafredo Zanetti et Grand'Mère Familial) ne citent pas la variété présente – il s'agit en l'occurrence de robusta, moins fin que l'arabica. Ces deux cafés sont d'ailleurs parmi les moins chers de notre sélection.

## DES ORIGINES SOUVENT PASSÉES SOUS SILENCE

Par ailleurs, la transparence sur l'origine laisse encore à désirer. De fait, le consommateur ne peut connaître la provenance des grains que pour sept produits, dont six sont issus du commerce équitable. Mention spéciale aux marques Artisans du Monde (arrivée deuxième de notre test) et Ethiquable qui, outre le pays, précisent également les coopératives de producteurs fournisseuses du café. Enfin, pour une culture tropicale, l'indication « non UE » prête à sourire ! ◆

### L'AVIS DE L'EXPERTE

**DOMITILLE VEY** Notre spécialiste alimentation

***« Des contaminants sont liés au process industriel »***

« Les analyses révèlent une bonne surprise : aucun pesticide n'a été retrouvé parmi les 22 cafés testés. D'autres contaminants ont été identifiés, dans tout ou partie de la sélection, mais les valeurs mesurées s'avèrent généralement inférieures aux teneurs maximales admises. De ce fait, les produits obtiennent tous ★★ sur ce critère, sauf le Planteur des tropiques, qui se contente de ★. L'analyse de ce café indiquait, sur un échantillon, une teneur en ochratoxine A (une substance sécrétée par une moisissure, toxique pour les reins) largement au-dessus de la limite réglementaire, mais cela n'a pas été retrouvé dans d'autres lots de la référence. »

**Méo** ESPRESSO
**10,46 €/kg** **13,4/20 | ★★**

Malgré la présence d'un peu de robusta, ce café est bien équilibré entre acidité et amertume. Il dégage des notes aromatiques de fruits, de grillé et de vert. Figurant parmi les moins chers de cette sélection, il offre le meilleur rapport qualité-prix. Dommage que ces grains n'affichent aucun label de qualité – agriculture biologique, commerce équitable ou durable. De plus, ni leur origine ni les proportions d'arabica et de robusta ne sont précisées sur l'emballage. Nos analyses les mesurent à 80 % pour le premier et 20 % pour le second.

FREUDENBERGER/PLAINPICTURE

**L'Or** ABSOLU
**13,85 €/kg** **11,7/20 | ★**

Ses résultats sont corrects à la dégustation et sans problème majeur sur les contaminants. Mais il écope d'un carton rouge du fait d'un affichage induisant en erreur le consommateur. L'emballage indique que ce café est *« né de l'assemblage unique de grands arabicas »*, mais passe sous silence le fait qu'il contient, d'après nos analyses, 18 % de robusta. Contacté, le fabricant, JDE, confirme *« qu'il s'agit d'un assemblage de cafés arabica et robusta »*, et précise que les mentions sur le pack seront corrigées dès janvier 2023.

A. LECOMTE

## 22 CAFÉS EN GRAINS

| | | DÉGUSTATION | | | | | | | CONTAMINANTS | VÉRIFICATION DE L'ORIGINE | | APPRÉCIATION GLOBALE | | PRIX | Variétés annoncées ou détectées | Origine affichée | Label commerce équitable ou durable |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Crème | Odeur | Amertume et acidité | Impression | Arôme | Corps et persistance en bouche | Qualité globale | HUMIDITÉ | VARIÉTÉS DE CAFÉ | | Note sur 20 | | €/kg | | | |
| 1 | **ILLY** CLASSICO | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★ | ★ | ★★ | ★★ | ★★ | ★★★ | ★★★ | ■ | 14 | ★★ | 26,44 | 100 % arabica | n.i. | - |
| 2 | **ARTISANS DU MONDE** PÉROU BIO | ★★ | ★★ | ★★★ | ★★ | ★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | 13,8 | ★★ | 19,03 | 100 % arabica | Pérou | ● |
| 3 | **MÉO** ESPRESSO | ★★ | ★★ | ★★★ | ★★★ | ★★ | ★★ | ★★ | ★★ | ★★ | ★★ | ■ | 13,4 | ★★ | 10,46 | **80 % arabica 20 % robusta** | n.i. | - |
| 4 | **LOBODIS** COLOMBIE IGP | ★★ | ★★ | ★ | ★ | ★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | 13,2 | ★★ | 20,34 | 100 % arabica | Colombie | - |
| 5 | **U SAVEURS** BRÉSIL | ★ | ★★ | ★★★ | ★★ | ★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★★ | ★★★ | ★★ | 13 | ★★ | 16,06 | 100 % arabica | Brésil | ● |
| 6 | **MALONGO** L'ORIGINAL DES PETITS PRODUCTEURS | ★★ | ★★ | ★★ | ★★★ | ★ | ★★ | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★ | ■ | 12,9 | ★★ | 15,74 | 100 % arabica | n.i. | ● |
| 7 | **SAN MARCO** PUR ARABICA PREMIUM | ★ | ★★ | ★★ | ★★★ | ★★ | ★★ | ★★ | ★★ | ★ | ★★★ | ■ | 12,8 | ★★ | 13,74 | 100 % arabica | n.i. | - |
| 8 | **CARTE NOIRE** GRAINS | ★★ | ★★★ | ★★★ | ★★ | ★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★ | ★★★ | ■ | 12,7 | ★★ | 13,67 | 100 % arabica | n.i. | - |
| 9 | **CAFÉ ROYAL** HONDURAS INTENSO | ★ | ★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★★ | ★★★ | ★★★ | 12,6 | ★★ | 17,98 | 100 % arabica | Honduras | ● |
| 10 | **BELLAROM** (LIDL) EXPRESSO | ★★ | ★★ | ★★ | ★★★ | ★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★ | ★★★ | ■ | 12,6 | ★★ | 8,29 | 100 % arabica | n.i. | - |
| 11 | **PLANTEUR DES TROPIQUES** QUALITÉ OR | ★★ | ★★ | ★★★ | ★ | ★★ | ★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★★★ | ■ | 12,4 | ★★ | 10,35 | 85 % arabica 15 % robusta | n.i. | - |
| 12 | **ETHIQUABLE** ARABICA HONDURAS BIO | ★★ | ★★ | ★ | ★ | ■ | ★★ | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | 12,3 | ★★ | 15,69 | 100 % arabica | Honduras | ● |
| 13 | **NATURELA** PUR ARABICA BIO | ★★ | ★★ | ★★★ | ★★ | ■ | ★★ | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★ | ★ | 12 | ★ | 12,76 | 100 % arabica | Honduras | ● |
| 14 | **CARREFOUR BIO** MEXICO 100 % ARABICA BIO | ★ | ★★ | ★★ | ■ | ★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★★ | ★★★ | ★★ | 11,9 | ★ | 16,58 | 100 % arabica | Mexique | ● |
| 15 | **LAVAZZA** ESPRESSO ITALIANO CLASSICO | ★★ | ★★★ | ★★ | ★★ | ★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★★ | ★★★ | ■ | 11,9 | ★ | 15,30 | 100 % arabica | n.i. | - |
| 16 | **L'OR** ABSOLU | ★★ | ★★ | ★★ | ★★ | ★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★★ | ■ | ■ | 11,7 | ★ | 13,85 | **82 % arabica 18 % robusta** | n.i. | - |
| 17 | **AUCHAN BIO** 100 % ARABICA BIO | ★ | ★★ | ★ | ★ | ★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★★ | ★★★ | ■ | 11,6 | ★ | 15,04 | 100 % arabica | n.i. | ● |
| 18 | **LEGAL LE GOÛT** TRADITION FAMILIALE | ★ | ★★ | ★★ | ■ | ★ | ★★ | ★ | ★★ | ★★ | ★★ | ■ | 11,2 | ★ | 10,01 | **19 % arabica 81 % robusta** | n.i. | - |
| 19 | **PLANTATION** (MARQUE REPÈRE) NOIR TRADITION | ★★ | ★★ | ★ | ★ | ★ | ★★ | ■ | ★★ | ★ | ★★★ | ■ | 10 | ★ | 5,21 | 100 % robusta | n.i. | - |
| 20 | **SEGAFREDO ZANETTI** INTERMEZZO | ★ | ★★ | ★ | ★ | ■■ | ★★ | ■ | ★★ | ★ | ★ | ■ | 9,9 | ★ | 9,57 | **100 % robusta** | n.i. | - |
| 21 | **GRAND'MÈRE** FAMILIAL | ★★ | ★★ | ★★ | ★ | ★ | ★★★ | ■ | ★★ | ★ | ★ | ■ | 9,9 | ★ | 8,89 | **100 % robusta** | n.i. | - |
| 22 | **STARBUCKS** EXPRESSO ROAST | ★★ | ★ | ■ | ■ | ■■ | ★★ | ■ | ★★ | ★★★ | ★★★ | ■ | 8 | ■ | 22,84 | 100 % arabica | n.i. | - |

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ● oui - non n.i. : non indiqué sur l'emballage

# ULTRABOOKS

Ces ordinateurs portables puissants et rapides ne déçoivent pas. Pour autant, ils n'offrent pas tous les mêmes performances.

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

Fin et léger, donc facile à transporter, l'ultrabook ne rogne toutefois ni sur les performances ni sur les finitions. Il séduit un éventail de plus en plus large d'utilisateurs, prêts à mettre le prix afin de bénéficier d'un ordinateur de qualité. Il permet de faire de la bureautique, de surfer sur Internet, mais aussi de gérer ses photos et de lire des vidéos, voire de jouer – y compris à certains jeux en 3D. Et ce sans devoir le brancher trop souvent sur le secteur. Pour autant, tous les modèles ne se valent pas, et dépenser une fortune ne garantit pas de disposer d'une machine bien meilleure. Si trois Mac occupent les premières places de notre classement, des PC moins chers n'ont pas grand-chose à leur envie. ◆

**Apple** MACBOOK PRO 13 POUCES (M2, 2022)

**1600 €** **16,2/20** | ★★★

Rien à redire ! Ce modèle phare d'Apple effectue rapidement et silencieusement toutes les opérations, y compris les plus exigeantes. Son écran est lumineux, son autonomie, excellente et son grand pavé tactile, qui exécute des tâches différentes selon la pression des doigts, ravira la plupart des utilisateurs. Bref, ce MacBook Pro constitue une valeur sûre. Il faut juste être prêt à débourser 1600 € pour un écran non tactile de seulement 13 pouces de diagonale...

**Lenovo** YOGA 7 14ACN6

**900 €** **15,2/20** | ★★

Si vous ne souhaitez pas dépenser trop d'argent dans un ordinateur, Lenovo a la solution. Pour moins de 1000 €, vous bénéficiez d'un PC rapide, performant et qui offre même la possibilité de jouer à certains jeux en 3D. Vous profitez aussi d'un bel écran tactile, repliable en mode tablette, d'un démarrage ultrarapide, d'une belle autonomie (16 h en lecture vidéo) et de la présence d'un lecteur d'empreinte digitale. Son défaut ? La piètre qualité de sa webcam.

## 15 ULTRABOOKS

| | | PERFORMANCES | | | FACILITÉ D'EMPLOI | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Temps de démarrage | Multimédia | Jeux | QUALITÉ D'AFFICHAGE | QUALITÉ DU SON | Clavier | Pavé tactile | Écran tactile | Qualité de la webcam | AUTONOMIE | ÉQUIPEMENTS | APPRÉCIATION GLOBALE | PRIX | Diagonale d'écran | Processeur | Mémoire vive (RAM) | Capacité de stockage annoncée |
| | | s | | | | | | | | | | | Note sur 20 | € | Pouces | | | Go |
| 1 | **APPLE** MACBOOK PRO 13 POUCES (M2, 2022) | 9 | ★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★ | ★★ | ★★ | n.a. | ★★ | ★★★ | ★ | **16,2** ★★★ | **1600** | 13,3 | M2 | 8 | 256 |
| 2 | **APPLE** MACBOOK PRO 14 POUCES (2021) | 12 | ★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★ | ★★ | ★★ | n.a. | ★★★ | ★★★ | ★★ | **15,9** ★★ | **2250** | 14,2 | M1 Pro | 16 | 512 |
| 3 | **APPLE** MACBOOK AIR 13 POUCES (M2, 2022) | 8 | ★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★ | ★★ | ★★ | n.a. | ★★ | ★★★ | ★ | **15,8** ★★ | **1500** | 13,6 | M2 | 8 | 256 |
| 4 | **LENOVO** YOGA 9 14IAP7 | 5 | ★★★ | ★ | ★★ | ★ | ★★ | ★★ | ★★★ | ★ | ★★★ | ★★ | **15,3** ★★ | **1590** | 14 | i5-1240P | 16 | 512 |
| 5 | **LENOVO** YOGA 7 14ACN6 | 4 | ★★★ | ★★ | ★ | ★ | ★★ | ★★ | ★★★ | ■ | ★★★ | ★ | **15,2** ★★ | **900** | 14 | R5 5600U | 8 | 512 |
| 6 | **SAMSUNG** GALAXY BOOK 2 PRO 360 | 9 | ★★★ | ★ | ★★ | ■ | ★★ | ★★ | ★★ | ★ | ★★★ | ★★ | **15,2** ★★ | **1600** | 13,3 | i7-1260P | 16 | 512 |
| 7 | **MICROSOFT** SURFACE LAPTOP STUDIO | 14 | ★★ | ★★★ | ★★ | ★★ | ★★ | ★★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★ | **14,7** ★★ | **1700** | 14,4 | i5-11300H | 16 | 256 |
| 8 | **HUAWEI** MATEBOOK 14S (2021) | 5 | ★★★ | ★★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★ | ★★ | ■ | ★★ | ★ | **14,6** ★★ | **1350** | 14,2 | i7-11370H | 16 | 512 |
| 9 | **FRAMEWORK** LAPTOP (11TH GEN INTEL CORE) | 5 | ★★ | ★ | ★★ | ■ | ★ | ★★ | n.a. | ★ | ★★★ | ★ | **14** ★★ | **1150** | 13,5 | i5-1135G7 | 8 | 256 |
| 10 | **HP** PAVILION AERO 13 (BE0017NF) | 9 | ★★★ | ★★ | ★★ | ■■ | ★★ | ★ | n.a. | ■ | ★★★ | ★ | **13,9** ★★ | **1000** | 13,3 | R7 5800U | 16 | 512 |
| 11 | **HUAWEI** MATEBOOK 14 (2021) | 6 | ★★★ | ★★ | ★ | ★ | ★★ | ★ | ★★ | ■ | ★★ | ★ | **13,8** ★★ | **1250** | 14 | i7-1165G7 | 16 | 512 |
| 12 | **SAMSUNG** GALAXY BOOK 2 PRO | 8 | ★★ | ★★ | ★★ | ■ | ★★ | ★★ | n.a. | ■ | ★★★ | ★ | **13,7** ★★ | **1250** | 13,3 | i5-1240P | 8 | 512 |
| 13 | **MICROSOFT** SURFACE LAPTOP GO 2 | 8 | ★★ | ★★ | ★ | ■ | ★★ | ★★ | ★★ | ■ | ★★ | ★ | **13,5** ★★ | **770** | 12,4 | i5-1135G7 | 8 | 128 |
| 14 | **DELL** INSPIRON 14 5425 | 10 | ★★ | ■ | ★ | ★ | ★ | ★ | n.a. | ■■ | ★★★ | ★ | **13,4** ★★ | **750** | 14 | R5 5625U | 8 | 256 |
| 15 | **DELL** INSPIRON 14 5420 | 9 | ★★★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | n.a. | ■ | ★★★ | ★ | **13,3** ★★ | **830** | 14 | i5-1235U | 8 | 256 |

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

JOSEFFSON/DEEPOL-PLAINPICTURE

# TESTÉ *ailleurs*

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

## *Allemagne* CES TUBES FONT UN FLOP

Leur goût de « bubble gum » ou leur emballage coloré séduisent les plus jeunes, mais les dents ne leur disent pas merci. Parmi les 21 dentifrices pour enfants analysés par **Stiftung Warentest**, une petite moitié est trop pauvre en fluor et/ou contient du dioxyde de titane, un colorant controversé. Deux références s'avèrent heureusement très efficaces, les tubes d'Elmex et de Signal.

## *Royaume-Uni* ENFIN DES AIRPODS POUR ANDROID !

Que les utilisateurs de smartphones Android se réjouissent, ils disposent enfin d'un équivalent crédible aux célèbres AirPods Pro d'Apple ! Du moins, selon **Which?**, épaté par l'excellence, tant au niveau du son que de la réduction de bruit, des écouteurs Honor Earbuds 3 Pro, récemment testés. Sans surprise, cette paire haut de gamme coûte cher, comptez 200 €.

## *Suisse allemande* UN KILOMÈTRE À PIED, ÇA USE

Préparez vos randonnées d'automne ! Abrasion, adhérence, étanchéité, respirabilité, séchage... **Ktipp** a comparé 12 paires de chaussures de grandes marques, telles que Meindl, Scarpa, Lowa ou Salomon, mais aussi celles de Quechua, les MH100 MID, vendues deux à trois fois moins cher (55 €, contre 150 à 280 €). Hélas, ce modèle de Decathlon arrive parmi les derniers pour cause d'ampoules et de condensation.

## *Belgique* ÉCRAN TOTAL

Chez *Que Choisir,* on sait que Samsung est à la pointe côté téléviseurs. **Test Achats** révèle que le fabricant coréen sait aussi y faire en matière d'écrans de PC. La preuve ? Quatre de ses modèles, de 24 à 27 pouces et vendus de 159 à 325 €, trustent en effet la tête de son classement.

## *États-Unis* SANS LAIT, MAIS AVEC PLEIN DE SUCRE

La tendance s'installe en France, mais aux États-Unis, les glaces végétales ont déjà envahi les congélateurs des supermarchés. **Consumer Reports** a analysé 14 références au chocolat, parmi lesquelles celles de Häagen-Dazs, Ben & Jerry's ou Oatly. Conclusion : la plupart sont plus sucrées et plus caloriques que leurs équivalents lactés.


## QUE CHOISIR Testé ce mois-ci sur QUECHOISIR.ORG

**IMPRIMANTES**
Qualité et vitesse d'impression, coût de revient, en noir et blanc, en couleurs...
***Près de 200 modèles évalués***

**TÉLÉVISEURS**
Petit écran dans un souci écologique ou grande TV pour un affichage confort ? Toutes les diagonales, de 40 à 75 pouces.
***Plus de 350 télés testées***

**VÉLOS ÉLECTRIQUES**
Vous n'avez pas trouvé votre bonheur dans notre dernier numéro (*QC* nº 616) ? Nous avons passé huit nouveaux cycles au crible !
***Au total, 52 références à la loupe***

**LAVE-VAISSELLE**
Efficacité de lavage, de rinçage, de séchage, consommation électrique, niveau sonore, facilité d'emploi... Rien n'échappe à nos experts !
***Près de 60 machines comparées***

## QUE CHOISIR Plus de 530 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*

# CONSEILLERS FINANCIERS

# Peut-on encore leur faire confiance ?

Année après année, les produits financiers miracles continuent à faire beaucoup de victimes chez les épargnants. Or, nombre d'entre eux ont été commercialisés par des conseillers en gestion de patrimoine présentant a priori toutes les garanties.

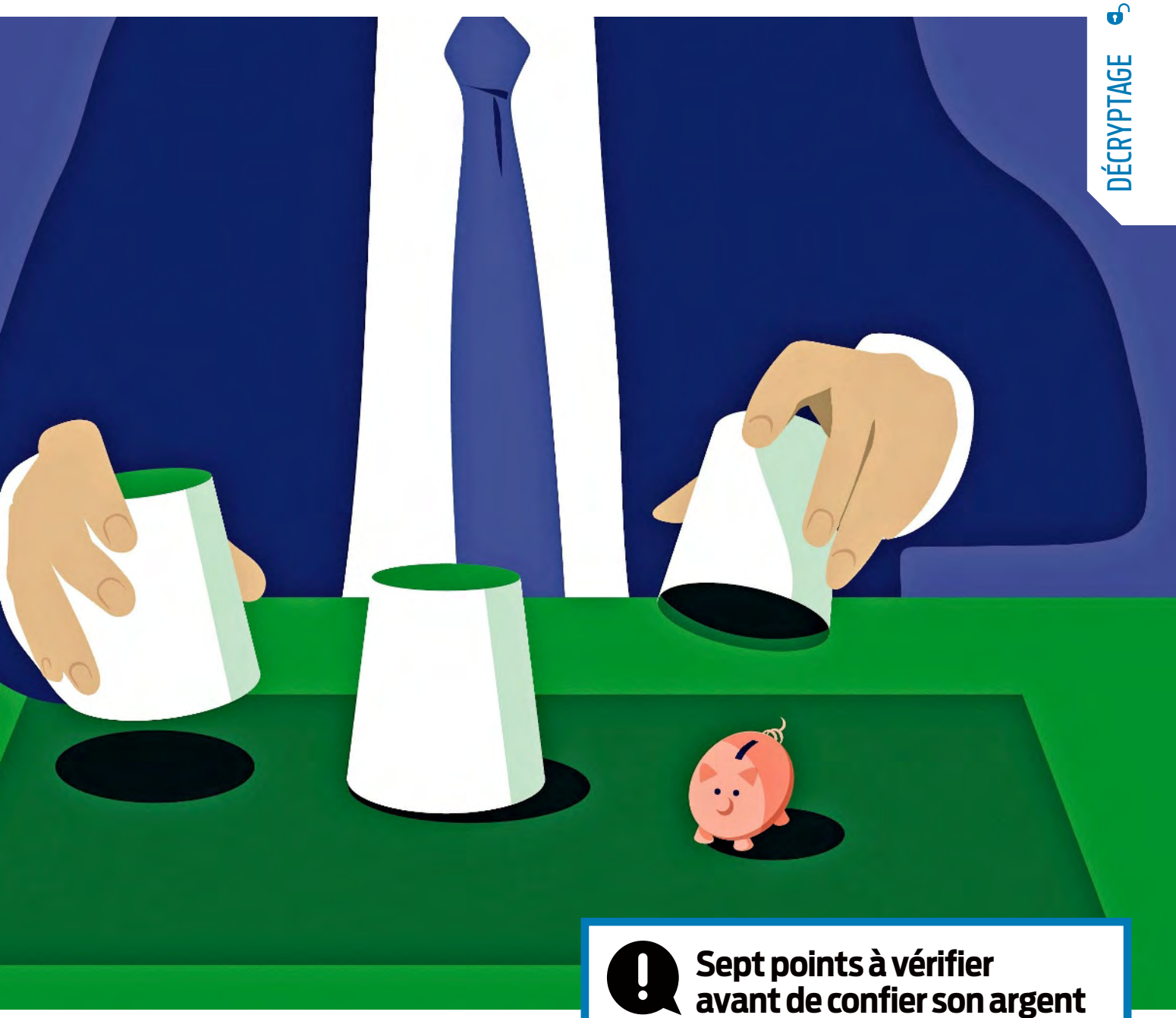
— Par **ÉLISA OUDIN**

Cela ne finira donc jamais ! Après Apollonia, Aristophil, Fairvesta ou Maranatha, Altipierre et le fort des Trois Têtes pourraient devenir les prochains scandales financiers. Ces deux dernières affaires, qui ne sont pas encore médiatisées, partagent des points communs avec les précédentes, notamment ceux de laisser un grand nombre d'épargnants sur le carreau et de mettre en œuvre un même mécanisme bien huilé. Explications.

Concernant les fonds Altipierre proposés par Stonehedge, ce sont 21 millions d'euros que les particuliers ne récupéreront probablement jamais. En tout cas, pas sans passer par le tribunal. Des sommes investies entre 2016 et 2018 par plusieurs centaines de personnes, dont de nombreux retraités, dans six sociétés foncières (Altipierre Distribution 1, Altipierre Avantage 1…) sur les recommandations de leur conseiller en gestion de patrimoine (CGP). À l'image de ce couple de 85 et 90 ans résidant dans le Nord qui a suivi celles d'un agent d'assurances spécialisé dans les solutions défiscalisées. Ce dernier leur a vendu ce produit soi-disant très rentable… et, dixit le courtier, *« sérieux puisque garanti par un avocat »* (lire l'encadré p. 52). Comme pour tous les autres clients, l'argent devait financer des projets de promotion immobilière partout en France. Cependant, après plusieurs semaines (ou quelques mois, pour les plus chanceux) de perception des dividendes, les versements s'espacent puis s'arrêtent. Lorsque les clients tentent de savoir où sont passés leurs capitaux, ils apprennent qu'ils se sont volatilisés. Toutes les sociétés foncières dont ils possédaient des parts ont été liquidées, ou sont en cours de liquidation. Une instruction pénale a été lancée contre les deux créateurs des placements, Stéphane Godard et Fabrice Gerwig, qui ont été mis en examen et placés sous contrôle judiciaire. Et des actions ont été engagées au civil. Des millions d'euros apportés par les petits actionnaires, il ne reste plus – pour l'instant – qu'une seule trace tangible : un hôtel particulier acquis par Fabrice Gerwig à Colmar (68) ! Incompétence, malversation ou escroquerie ? L'avenir le dira. Selon Maître Thomas Hellenbrand, le défenseur de Stéphane Godard, *« ce dernier conteste formellement sa responsabilité dans ce qui est arrivé aux investisseurs. C'est d'ailleurs lui qui a alerté les autorités dès qu'il a pu avoir des inquiétudes sur le produit »*.

Même fin catastrophique pour l'investissement dans le fort des Trois Têtes. Des dizaines, voire des centaines de particuliers auraient investi une partie de leurs économies dans une société, Next Financial Partners, promettant une rentabilité de 10 %. Le projet ? Réhabiliter le célèbre fort des Trois Têtes à Briançon (05), afin d'y développer un complexe touristique. Or, l'entreprise, fondée par Ludovic Arnaud, conseiller en gestion de patrimoine et membre de La Compagnie

## Les points communs des placements toxiques : démarchage, promesse de rendement très élevé et informations peu précises



ARNAUD TRACOL/MARIE BASTILLE

des CGP, une association professionnelle agréée par l'Autorité des marchés financiers (AMF), a été liquidée en début d'année par le tribunal de commerce de Saint-Étienne (42).

### Des professionnels habilités comme relais

Qu'il s'agisse d'Altipierre ou du fort des Trois Têtes, les similitudes s'avèrent nombreuses avec les grands scandales financiers antérieurs : démarchage des clients, taux de rendement promis très élevé, investissement dans des entreprises inconnues, pas (ou quasiment pas) de chiffres précis sur les activités économiques des établissements financés… On retrouve aussi parfois les noms de mêmes acteurs dans différents dossiers. À commencer par Stéphane Godard, qui a été, entre autres, l'un des directeurs régionaux de Fairvesta France. Cette structure vendait, de façon opaque, des actifs immobiliers allemands dans l'Hexagone. Les 35 millions d'euros récoltés auprès d'épargnants français se seraient déjà évaporés. >>>

## Sept points à vérifier avant de confier son argent

**Plusieurs critères permettent de déterminer le sérieux d'un conseiller en gestion de patrimoine.**

1 **Il a le statut de conseiller en investissement financier** (CIF), et son nom figure sur le site de l'Organisme pour le registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance (Orias).

2 **Il effectue une analyse écrite** des besoins et du profil de son client. Il touche des honoraires à ce titre.

3 **Il ne vend pas une seule solution,** mais propose un éventail de placements.

4 **Il indique par écrit le taux de commission** perçu pour chaque produit.

5 **Il ne commercialise aucun placement** pour lequel il peut toucher une commission atteignant 10-12 %.

6 **Il est recommandé** par le bouche-à-oreille.

7 **Il ne fait pas (ou rarement) de démarchage** pour recruter des investisseurs.

>>> Autre ex-directeur régional de Fairvesta recyclé chez Altipierre : Mickael Blondel. Avec sa compagne, ce CGP officiant à Caen (14) aurait joué le rôle de « recruteur » en convainquant des conseillers en gestion de patrimoine indépendants (CGPI) de distribuer ces fonds. Un rouage essentiel du système mis en place et un élément clé pour comprendre les dessous de ces affaires. Les concepteurs de ces placements n'auraient pas pu flouer autant d'épargnants s'ils ne s'étaient pas appuyés sur des spécialistes du conseil financier dûment habilités qui, séduits par des taux de commissionnement largement supérieurs à la moyenne (autour de 9 % au lieu des 4-5 % sur les fonds placés), ont écoulé ces produits toxiques. D'après Maître Dimitri Pincent, avocat de nombreuses victimes d'Altipierre, une cinquantaine d'intermédiaires (CGP, conseillers financiers, courtiers en assurances) ont refourgué de l'Altipierre à leurs clients, un peu partout dans notre pays. Et les trois grandes associations professionnelles compteraient toutes des adhérents impliqués.
Interrogée, l'Anacofi, la plus importante d'entre elles, nous a expliqué qu'Altipierre constituait un fonds d'investissement alternatif qu'il n'était pas possible de commercialiser auprès du grand public sans l'agrément de l'AMF. Stonehedge, qui a conçu Altipierre, n'a jamais reçu ce visa… Cela n'a pourtant pas empêché des conseillers financiers de préconiser ce produit. Parmi lesquels Mickael Blondel ! Ce dernier est aujourd'hui toujours adhérent de l'Anacofi et dispose, par ailleurs, d'un bureau à la chambre de commerce de Normandie ! Autre intervenant dans le dossier Altipierre qui n'est pas un inconnu : Stéphane Benhamou, gérant d'une société financière près de Lyon (69). Ce dernier, considéré comme un « apporteur d'affaires », avait été condamné, en 2021, à 12 mois de prison, dont 6 avec sursis, dans le cadre d'une vaste escroquerie financière « à la Madoff » (elle consiste à payer les intérêts des clients avec les apports de nouveaux contractants) à travers la société Exelyum. Le montant du préjudice pour quelque 500 épargnants ? Environ 23 millions d'euros. Stéphane Benhamou apparaît aux côtés de Fabrice Gerwig, l'un des créateurs d'Altipierre, comme cogérant d'une entreprise immatriculée à Londres en janvier 2016, peu de temps avant le lancement de la collecte Altipierre. Troublant. Cette entité aurait-elle servi à faire transiter une partie de l'argent récupéré auprès des particuliers ? Il y a aussi ce fait intrigant : en 2012, Stéphane Benhamou a prévenu le parquet des irrégularités des placements Exelyum et a bénéficié d'un verdict plus clément que ses comparses ; en 2020, c'est Stéphane Godard qui a averti l'AMF ! Mickael Blondel affirme n'avoir eu aucun lien avec Stéphane Benhamou mais, au contraire, être aussi une victime dans le dossier Altipierre. Il a d'ailleurs porté plainte à ce titre.

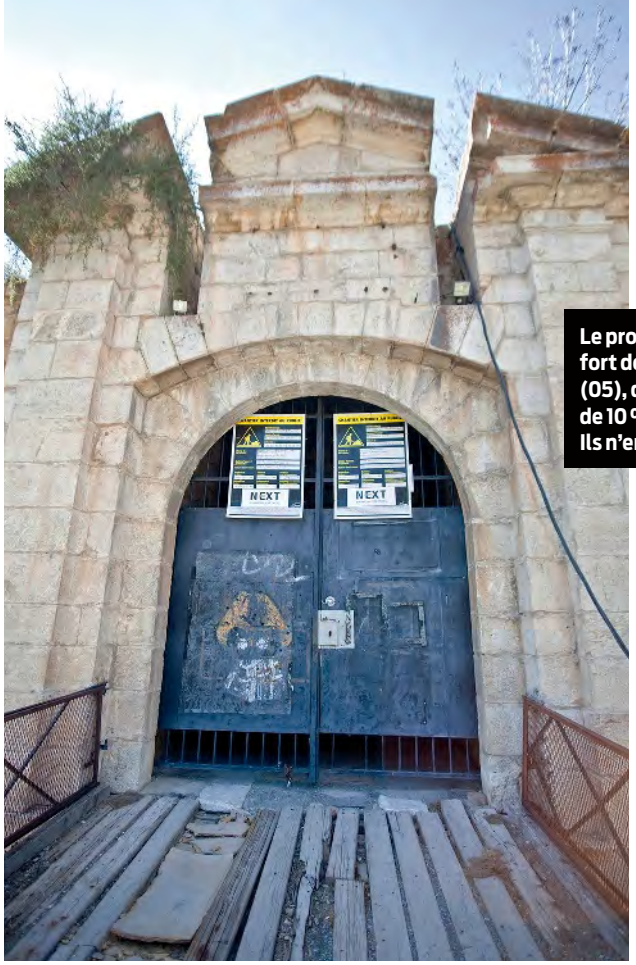
## Que vient faire la Caisse des avocats dans cette galère ?

Capter la confiance des investisseurs potentiels. C'est tout l'enjeu des concepteurs de produits peu recommandables. Un cap a été passé dans l'affaire Altipierre avec le recours aux services d'un avocat. Rémunéré 150 € par épargnant, le juriste était chargé d'ouvrir, pour chaque nouvel actionnaire, un compte auprès de la Caisse autonome des règlements pécuniaires des avocats (Carpa) de Colmar (68)… avant de rediriger les sommes vers les sociétés fondées par les créateurs de ces placements.

Les Carpa sont des organismes chargés de sécuriser les dépôts d'argent effectués par les avocats pour leurs clients. Et c'est là que le bât blesse ! Bien que des centaines de comptes aient été ouverts en deux ans par l'avocat auprès de la Carpa de Colmar, cette dernière n'y a jamais trouvé à redire… Ce qui a simplifié le travail de siphonnage des fonds réalisé par ceux qui ont élaboré Altipierre, les petits porteurs étant rassurés de savoir que leurs économies transiteraient sur un compte professionnel (en principe contrôlé) d'avocat !

### Certains conseillers lancent l'alerte

Certes, tous les CGP ayant proposé de l'Altipierre n'ont pas le profil de Stéphane Benhamou. Par contre, ils ont tous accepté de le distribuer malgré de nombreux signaux d'alerte qu'ils ne pouvaient pas ignorer en tant que spécialistes : pas d'autorisation de l'AMF, taux de rendement mirobolant, commissionnement des intermédiaires deux fois plus élevé que la moyenne habituelle, société d'investissement extrêmement récente (immatriculée en 2017) et avec un capital social réduit au strict minimum (100 €), absence totale d'information précise sur l'activité économique sous-jacente justifiant le placement… De là à penser que tous les professionnels du secteur recommandent des solutions financières sans vérifier leur intérêt pour les clients… Heureusement, non ! Nombre d'entre eux ont refusé de vendre, notamment, les fonds Maranatha, Fairvesta, Adamas ou Altipierre, respectant ainsi leur double obligation d'effectuer des recherches sur les produits et de vérifier leur adéquation avec les profils des investisseurs et leurs objectifs.
Une partie des conseillers en gestion de patrimoine indépendants n'hésitent, d'ailleurs, pas à exprimer leurs doutes sur certains placements auprès de leur association professionnelle ou de l'AMF. À l'instar de Jean-Pierre Rondeau, fondateur de La Compagnie des CGPI, décédé cette année. Celui-ci a inlassablement tiré la sonnette d'alarme, y compris auprès de l'autorité de tutelle, contre la multitude de produits toxiques qu'il voyait débarquer sur le marché. Un travail d'alerte relevé par Laure Bellamy, conseillère en gestion de patrimoine en Normandie et ancienne membre du bureau de la Compagnie des CGP (ex-CGPI). Apparemment, les choses ont bien changé. Celle-ci a fait part, en 2018, dans un e-mail adressé à Philippe Feuille, l'actuel président de la compagnie des CGP de ses craintes concernant les fonds Altipierre. Aucune réaction de l'instance. *« Fairvesta, Altipierre, Adamas… ce sont des copier-coller. L'argent a disparu : 21 millions pour Altipierre et des montants inconnus pour Adamas et Fairvesta. Ces solutions n'étaient pas commercialisées en*



**Le projet de réhabilitation du fort des Trois Têtes, à Briançon (05), devait offrir une rentabilité de 10 % aux investisseurs. Ils n'en ont jamais vu la couleur…**

*direct par leurs concepteurs, mais par des conseillers en gestion de patrimoine que l'on retrouve parfois impliqués dans les trois affaires, sans être inquiétés »*, dénonce Laure Bellamy. Cette dernière déplore le tort que ces mauvais professionnels font à l'image du secteur. *« Nos clients nous font confiance. Certains CGP en profitent pour les escroquer. Et lorsqu'ils sont découverts, ils se défendent en prétextant qu'ils se sont fait avoir… Tout cela est très regrettable »*, conclut-elle. *« Il faut permettre au public de distinguer clairement mauvais et bons conseillers, afin que les premiers cessent de nuire à l'ensemble de la profession »*, approuve Laure Daumesnil, conseillère en gestion de patrimoine indépendante en région parisienne, qui s'était méfiée, dès 2017, des placements Fairvesta.

## Contrôle lacunaire

Il serait faux de prétendre qu'aucun contrôle n'est exercé sur les conseillers en gestion de patrimoine. L'AMF dispose d'importants pouvoirs de police. Elle a le droit d'enquêter sur eux, de faire des perquisitions et de prononcer des peines financières. Et transmet les informations au parquet financier. Elle a utilisé ces prérogatives dans le passé. L'AMF tient, en outre, à jour deux grandes listes essentielles pour la protection des consommateurs. Celle de l'Organisme pour le registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance (Orias) recense tous les spécialistes en investissement financier ayant obtenu un agrément de l'AMF. Si un CGP y apparaît, cela ne signifie pas automatiquement qu'il est sérieux et compétent. À l'inverse, s'il en est absent, on est à peu près certain qu'il ne possède pas ces deux qualités. Les sociétés et les sites non autorisés, ou ayant fait l'objet d'une mise en garde, eux, figurent sur une liste noire (en réalité, il en existe quatre). Attention, celle-ci n'est pas exhaustive, de nouveaux acteurs émergeant régulièrement. Quant aux associations professionnelles, elles jouent un rôle de régulation aux côtés de l'AMF. Chaque conseiller est inspecté tous les cinq ans par l'organisation à laquelle il a adhéré ; le contrôle est effectué sur six dossiers pris au hasard. En cas de manquement, celui-ci risque de se voir infliger des sanctions allant de l'avertissement à l'exclusion. *« Nous excluons, en moyenne, une quinzaine de membres par an, notamment ceux qui n'observent pas leurs obligations de formation »*, détaille David Charlet, le président de l'Anacofi.

**Il manque toujours une instance capable de réguler efficacement la profession, et c'est regrettable**

Il n'en demeure pas moins qu'il y a de nombreux trous dans la raquette des contrôleurs financiers. *« Tant que les conseillers financiers ne seront pas organisés avec une véritable instance réglementaire (chambre ou ordre professionnel), certains continueront à proposer du Fairvesta ou de l'Altipierre »*, affirme Laure Bellamy. Avant d'ajouter : *« Nous avons essayé, à La Compagnie des CGP-CIF, de répertorier tous les fournisseurs avec lesquels travaillaient les adhérents. Nous n'y sommes jamais arrivés, faute de retour des CGP. » « On condamne les produits, plus rarement les vendeurs. Les associations professionnelles ont tendance à se montrer assez indulgentes vis-à-vis de ces derniers »*, tacle un autre CGP. Celles-ci contestent cette critique, mais reconnaissent que comme les escrocs restent rarement plus de cinq ans chez elles, il est difficile de les détecter rapidement. De plus, quand ils sont exclus de l'une de ces associations, ils peuvent se présenter dans une autre. Ces structures pointent également une autre faille : le nombre de plaintes transmises aux procureurs, notamment d'usurpation de titres, qui ne sont jamais instruites… ◆

T. DURAND/HANS LUCAS-AFP ; A. LUNGO/LE DAUPHINE-MAXPPP

# COSMÉTIQUES SUR INTERNET

# Amazon et Notino, mauvais élèves

**L'obligation de communiquer à l'acheteur en ligne la liste des composants est respectée, sauf exceptions.**

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

Lorsqu'on achète un gel douche, une crème de jour ou un déodorant en magasin, la liste de ses ingrédients (dite « Inci ») peut être consultée sur l'emballage, du moins en théorie. Si les caractères sont illisibles, il est possible de recourir à notre appli Quelproduit, qui indique la nocivité éventuelle des substances présentes. Mais, sur Internet, c'est une autre paire de manches. La loi n'y est pas aussi claire : le règlement européen prévoyant cette obligation d'étiquetage, qui date pourtant de fin 2009, ne dit rien de la vente en ligne ! Les fabricants et les distributeurs ont profité de ce vide juridique pour s'abstenir de donner l'information.

Heureusement, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a fini par s'aligner sur l'avis de *Que Choisir*, rappelant fin 2017 que les internautes avaient, eux aussi, le droit d'être renseignés, faute de quoi il existerait une *« discrimination de fait »* entre les différents acheteurs. En effet, la liste des composants appartient aux *« caractéristiques essentielles du bien »* que tout professionnel est tenu de délivrer aux clients.

## Révision prochaine

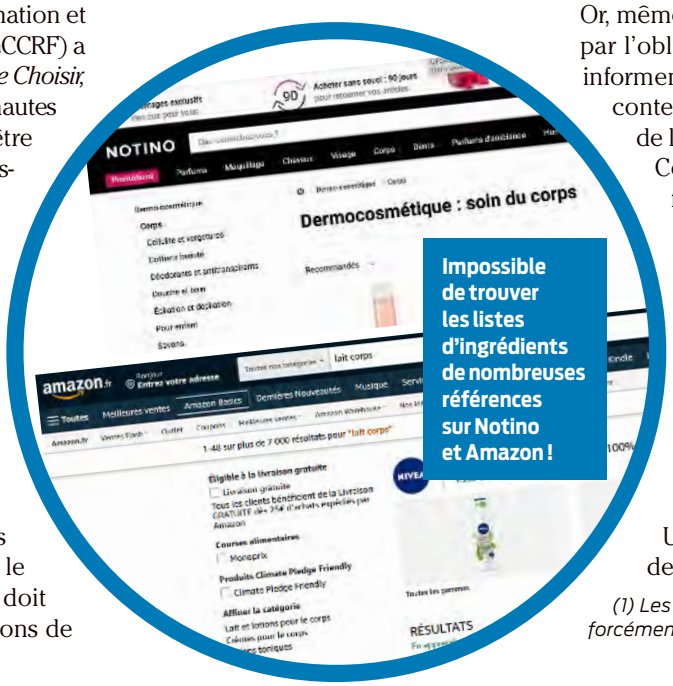
Toutefois, cette position n'est pas celle de toutes les autorités de contrôle de l'Union. Comme le règlement sur les cosmétiques doit être revu bientôt, les associations de consommateurs européennes comptent donc faire graver dans le marbre l'obligation de publier les listes Inci sur le Web. Avec ses homologues de cinq pays, *Que Choisir* a dressé un état des lieux avant cette révision, en vérifiant la présence de la liste des ingrédients pour 50 références. Soit 5 pour chacune des 10 catégories suivantes : shampoings, gels douche, dentifrices, déodorants/antitranspirants, crèmes de jour, mascaras, baumes/rouges à lèvres, protections solaires, laits corporels, colorations capillaires. Ont été passés en revue les plateformes d'Amazon, Carrefour, Monoprix, Nocibé et U, les sites Atida.fr (anciennement Santediscount.com), Foliecosmetic.com, Fr.feelunique.com, Lookfantastic.fr, Notino.fr et Shop-pharmacie.fr ainsi que ceux des fabricants pour chaque produit [1].

En France, le bilan est globalement positif. L'information figure systématiquement, ou presque, chez la plupart des commerçants. Un progrès remarquable par rapport à 2018, année où nous avions épinglé des grands noms du secteur, tels que Garnier, Bourjois ou Marionnaud. Deux exceptions ternissent cependant ce tableau : Notino.fr, un site spécialisé sur lequel seuls 16 des 35 produits trouvés étaient dans les clous, et le géant Amazon – qui doit pourtant avoir les moyens de s'informer sur la loi en vigueur… Or, pour un cinquième des références étudiées sur cette plateforme, impossible de dénicher

## Nous avons passé en revue les sites des fabricants et des distributeurs

les listes de composants ! Les sites des fabricants contrôlés ont, pour leur part, respecté la contrainte, à l'exception de ceux qui ne font que présenter les articles et ne les vendent pas directement. Parmi ces derniers, Eugène Color, Diadermine et Oral-B s'abstiennent de décrire les substances qu'ils utilisent. Or, même s'ils ne sont pas concernés par l'obligation, on apprécierait qu'ils informent aussi leurs clients et ne se contentent pas de vanter les mérites de leurs cosmétiques !

Cela dit, notre pays fait plutôt figure de bon élève par rapport aux cinq autres participant à l'étude, dans lesquels l'absence de listes précises d'ingrédients est monnaie courante. Par exemple, en Belgique, le site de Carrefour s'avère défaillant, contrairement à son homologue hexagonal qui, lui, s'est plié aux injonctions de la DGCCRF. Une preuve éclatante des limites de l'autodiscipline ! ◆




**Impossible de trouver les listes d'ingrédients de nombreuses références sur Notino et Amazon !**

*(1) Les 50 produits n'étaient pas forcément présents sur chaque site.*

# HUILES MINÉRALES
# Elles sont enfin bannies !

Il aura fallu patienter 10 ans pour que la Commission européenne interdise les huiles minérales cancérogènes dans nos aliments.

— Par **ELSA ABDOUN**
avec **CÉCILE LELASSEUX**

**Les emballages en carton et papier recyclé peuvent véhiculer des molécules cancérogènes, on évitera donc d'y conserver longtemps nos aliments.**

Depuis le 17 mai, des contaminants cancérogènes appelés hydrocarbures aromatiques d'huiles minérales (Moah) ne peuvent plus infester librement nos aliments. La Commission européenne a en effet fixé une limite drastique à leur présence, censée correspondre à la plus petite quantité mesurable par les laboratoires. L'enjeu était de taille : ces molécules, qui s'infiltrent à partir de matériaux d'emballage (carton et papier recyclé, notamment) ou d'éléments utilisés sur les chaînes de production (lubrifiants, par exemple), seraient capables d'endommager l'ADN à des doses infimes. Or, les tests de *Que Choisir* et de l'association Foodwatch ont montré, ces 10 dernières années, que l'on pouvait en retrouver partout : chapelure, riz, pâtes, sucre, semoule, thé, chocolat, huiles, bouillons cubes, pâtes à tartiner… Jusqu'en 2020, on en décelait même dans des laits infantiles.

## Une si longue attente

Mais pourquoi a-t-il fallu patienter si longtemps pour chasser ces substances de nos aliments ? Cela fait pourtant des lustres que les scientifiques alertent sur leurs dangers (*Que Choisir* relayait leur inquiétude dès 2011, lire n° 496). Même l'Efsa, l'agence sanitaire européenne, pourtant peu réputée pour son alarmisme, dénonçait déjà en 2012 une situation *« extrêmement préoccupante »* et appelait à limiter *« autant que possible »* l'exposition des consommateurs. Elle a rapidement été suivie dans cette voie par ses homologues française (Anses), allemande (BfR) et belge (Afsca). Malgré cela, il a fallu plusieurs tollés médiatiques, déclenchés par des révélations de contamination de l'association Foodwatch (sur des laits infantiles en 2019, puis sur divers aliments en 2021), pour que la Commission se décide enfin à agir. Soit 10 ans après la première alerte « officielle »… Interrogée sur ce très long délai, Bruxelles invoque des difficultés techniques. *« L'analyse des Moah dans les aliments est complexe »*, nous écrit-elle. Il est vrai que les différents membres de cette famille de molécules ne sont pas faciles à distinguer, et ne présentent pas tous le même niveau de danger. En l'état des connaissances et des techniques, l'interdiction de toute contamination implique un risque de sanctionner par erreur certains produits en réalité peu problématiques pour la santé. Est-ce donc – comme nous le comprenons – pour éviter des retraits abusifs d'aliments sains que l'instance européenne a si longtemps botté en touche ? Dans tous les cas, ce choix a été fait au prix du maintien sur le marché, une décennie durant, de nombreux articles potentiellement dangereux. Si l'annonce récente de leur interdiction est une bonne nouvelle, son arrivée tardive lui confère un arrière-goût bien amer. ◆

## EN PRATIQUE
### Quelles précautions prendre ?

Même si la présence des Moah est désormais strictement limitée, il est fort probable que ces molécules ne disparaissent pas du jour au lendemain de nos assiettes. En attendant que les industriels aient tous amélioré leurs pratiques (choix de matériaux d'emballage non contaminés, adaptation de la chaîne de fabrication…), mieux vaut diminuer le temps de stockage des aliments en contact direct avec des packagings cartonnés. Cela ne supprimera pas totalement le risque, mais devrait tout de même le réduire un peu. De manière générale, pour éviter la migration de substances indésirables, il est toujours préférable de conserver ses produits dans des bocaux en verre.

J. DEMARTY/ALPACA-ANDIA

# NUTRI-SCORE

# Les notes dégringolent

GARO/PHANIE-AFP

Alors que l'Europe doit bientôt rendre obligatoire un indicateur nutritionnel sur tous les aliments, le Nutri-Score change son algorithme... et devient globalement plus sévère.

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

Pizzas, céréales du petit-déjeuner, huiles ou encore jambons… de nombreuses denrées commercialisées en France devraient bientôt voir évoluer leur Nutri-Score, ce système de notation utilisant des lettres colorées, de A à E, en fonction de la qualité nutritionnelle de l'aliment. C'est ce qu'a annoncé, au cœur de l'été, le comité européen en charge de son développement, après avoir pris acte de plusieurs problèmes. Sale temps pour les fabricants : les notes de la plupart de leurs produits vont chuter. Cela s'applique à une partie de la viande rouge, de la charcuterie, des céréales raffinées et d'articles salés ou sucrés. Les scores des pizzas et des céréales du petit-déjeuner reculent même parfois de deux niveaux (de A à C, de B à D ou de C à E). Quant aux boissons sucrées (jus de fruits, sodas allégés ou non, yaourts à boire, poudres chocolatées à diluer…), qui doivent faire l'objet d'un second rapport très prochainement, il est fort à parier que leurs notes seront, elles aussi, abaissées. Les bonnes nouvelles, à l'inverse, sont rares. Elles concernent principalement les huiles végétales (noix, colza et olive, notamment), les poissons gras et l'emmental, qui fait partie de la poignée de fromages remontant d'une lettre dans la fameuse échelle alphabétique (lire p. 57).

Ces changements devraient être effectifs dès 2023 sur les applications mobiles de notation des aliments. Mais quid des fabricants et des distributeurs qui affichaient jusqu'à présent volontairement le logo à cinq couleurs sur les emballages ou sur leurs sites de drive ? Continueront-ils à le faire, et à plaider pour la généralisation du Nutri-Score, alors que beaucoup de leurs produits verront leur note diminuer ? Parmi les sept opérateurs que nous avons interrogés, Auchan, Carrefour et Nestlé nous ont affirmé maintenir leur soutien, tandis que Lidl et Danone disent encore étudier la question. Fleury Michon et Les Mousquetaires, eux, se sont bien gardés de nous répondre. « *Que cela plaise aux marques ou non n'a jamais été le sujet*, réagit Chantal Julia, médecin chercheur en épidémiologie nutritionnelle et membre du comité scientifique à l'origine de cette mise à jour. *Nous avons effectué ces modifications parce que les données de la science nous y invitaient.* »

**Marques et distributeurs afficheront-ils toujours le logo, alors que beaucoup de leurs produits verront leur note diminuer ?**

## Les spécialistes approuvent

En effet, du côté des scientifiques et des professionnels de santé, les réactions s'avèrent plus franchement positives. *Que Choisir* a contacté une dizaine de sociétés savantes qui s'étaient déjà exprimées en faveur du Nutri-Score (Société française de nutrition, Association française des diététiciens nutritionnistes, sociétés de pédiatrie, de cardiologie, de cancérologie…). La plupart nous ont répondu, en se réjouissant, de l'évolution de la notation. Même son de cloche parmi les chercheurs spécialistes du sujet avec qui nous avons pu échanger. David Hammond, professeur en santé publique à l'université de Waterloo (Canada), relève par exemple que « *les changements proposés rendent les notes plus en phase avec les recommandations nutritionnelles de santé publique* ». Lindsey Smith Taillie, épidémiologiste à l'université de Caroline du Nord de Chapel Hill (États-Unis), >>>

# 12 PRODUITS TESTÉS Ceux qui rient, ceux qui pleurent

**Nous avons calculé le Nutri-Score qu'obtiendraient différents articles avec le nouvel algorithme.**

### Pain de mie nature Harrys

A B C D E → A B C D E

Salé et calorique, le pain blanc apporte peu de fibres et voit donc sa note diminuer par rapport à son équivalent complet.

### Huile d'olive Puget

A B C D E → A B C D E

Depuis le lancement du Nutri-Score, l'huile d'olive a fait du chemin D'abord classée D, elle est passée à C en 2019 et pourra atteindre B en 2023.

### 4 steaks hachés Charal

A B C D E → A B C D E

Comme la viande rouge est à limiter, l'algorithme du Nutri-Score a été modifié. Seuls les produits les plus maigres gardent la note A.

### Panier de Yoplait

A B C D E → A B C D E

Le comité scientifique du Nutri-Score voulait mieux discriminer les desserts lactés selon leur taux de sucres. Il a donc rendu l'algorithme plus sévère sur ce critère.

### Jambon supérieur Fleury Michon

A B C D E → A B C D E

La charcuterie contient beaucoup de sel et augmente le risque de cancer. Sa note dégringole donc et il est probable que plus aucun jambon n'obtiendra un Nutri-Score B.

### Chocapic Nestlé

A B C D E → A B C D E

En raison d'une plus grande exigence sur les taux de fibres et de protéines et d'une sévérité accrue sur le sucre et le sel, le score de nombreuses céréales du petit-déjeuner chute.

### Chips Lay's

A B C D E → A B C D E

Certaines chips se retrouvent moins bien notées, notamment du fait d'une moindre clémence de l'algorithme vis-à-vis du sel et des fibres.

### Sardines Connétable

A B C D E → A B C D E

Tenant compte des bons acides gras présents, entre autres, dans le maquereau, le saumon, le thon et les sardines, le Nutri-Score de ces produits s'améliore.

### Tendre meule emmental Entremont

A B C D E → A B C D E

Les fromages conservent leur note médiocre, voire tombent en E pour les plus salés. Seuls des emmentals et variétés similaires, riches en calcium et plus pauvres en sel, reçoivent C.

A. LECOMTE

**Pizza bolognaise Marie**

Les pizzas ne fournissent plus assez de protéines et de fibres pour compenser leurs apports en sel, calories et acides gras saturés. Beaucoup voient leur Nutri-Score s'effondrer.

**Frites Just au four McCain**

L'algorithme du Nutri-Score étant à présent plus intransigeant en ce qui concerne les fibres, les frites arborant un A seront bien moins nombreuses.

**Biscuits choco noisette Gerblé**

À cause de la teneur en sucres davantage pénalisée et de leur taux de fibres insuffisant, nombre de biscuits écopent d'un Nutri-Score dégradé.

A. LECOMTE

>>> se dit, quant à elle, *« ravie »* de pouvoir *« mieux différencier les produits plus ou moins sains, comme les céréales du petit-déjeuner, en fonction de leur taux de sucres »*.

### D'autres améliorations possibles

Le débat scientifique n'est pas clos pour autant. Carmen Romero Ferreiro, chercheuse en épidémiologie clinique à l'université Complutense de Madrid (Espagne), en particulier, n'y voit qu'une *« amélioration partielle »* de l'indicateur nutritionnel et juge notamment nécessaire de le compléter avec *« d'autres systèmes incluant le niveau d'ultratransformation des produits »*. Citons également Mike Rayner, spécialiste de santé publique à l'université d'Oxford (Royaume-Uni), qui estime, pour sa part, que *« les calories sont toujours trop pénalisées »* et qu'*« en dehors des jus et des concentrés de fruits, les sucres naturellement présents dans les aliments ne devraient pas être sanctionnés »*.

L'algorithme du Nutri-Score n'étant pas figé, certaines de ces demandes seront peut-être satisfaites à l'avenir. Concernant les denrées ultratransformées, par exemple, la possibilité de les désigner par un bandeau noir entourant les cinq lettres colorées fait l'objet d'une réflexion. Quant à la manière d'y intégrer les différents nutriments et ingrédients, *« cela pourra encore changer, en fonction des retours d'expérience, de l'évolution des données de la science et de la disponibilité des informations nutritionnelles sur les emballages »*, affirme la chercheuse Chantal Julia. C'est notamment le cas pour la prise en compte différenciée de sucres, ou encore la pénalisation des édulcorants. Quoi qu'il en soit, un tel dispositif visant à simplifier des données complexes ne sera, par essence, jamais parfait. *« Quand on touche à une partie de l'algorithme afin d'en améliorer un aspect, cela a forcément des conséquences involontaires ailleurs… le tout est donc de trouver des compromis acceptables »*, explique Serge Hercberg, professeur émérite de nutrition à l'université Sorbonne-Paris Nord et concepteur du Nutri-Score. *« Il y aura forcément toujours quelques anomalies. Cependant, il s'agit du meilleur indicateur nutritionnel dont on dispose »*, confirme Mike Rayner.

Embarras d'une partie de l'industrie agroalimentaire, réactions positives des scientifiques et des professionnels de santé : cette mise à jour aura finalement permis aux promoteurs du Nutri-Score de rappeler au grand public quels intérêts leur outil sert. Une clarification qui tombe à pic, alors que l'Europe doit décider, avant la fin de l'année, parmi plusieurs logos nutritionnels (lire l'encadré ci-contre), lequel rendre obligatoire sur l'ensemble des emballages alimentaires. *« Si la Commission et le Parlement prennent une décision qui ne s'appuie pas sur les données de la science, cela se verra »*, prévient Serge Hercberg. ◆

## LOGOS NUTRITIONNELS

## Il y en a pour tous les goûts

De nombreux indicateurs nutritionnels ont été adoptés à travers le monde. Dans plusieurs pays d'Amérique latine, des vignettes noires désignent les produits très salés, sucrés, caloriques, etc., tandis qu'à l'inverse, en Scandinavie, une clé verte indique les plus équilibrés. D'autres systèmes, tels que les *traffic lights* britanniques, associent une couleur à certaines informations nutritionnelles déjà inscrites en face arrière des emballages, afin de signaler les nutriments présents en excès. Les *health star ratings* australien et néo-zélandais attribuent, quant à eux, une note globale, à la manière du Nutri-Score. Citons, enfin, le Nutrinform, qui se distingue par son absence totale de jugement, en se contentant de reprendre, sous la forme de barres horizontales, des données déjà disponibles sur les packagings. Il ressemble beaucoup, en cela, au Nutri Repère proposé par diverses fédérations d'industriels. Il est soutenu, au niveau européen, par l'Italie et son industrie agroalimentaire.

# TESTS ET COMPARATEURS
# Une arme anti-inflation

**Nos essais montrent que des produits bon marché peuvent s'avérer excellents, et nos comparateurs vous permettent d'économiser sur les services.**

— Par **FABIENNE MALEYSSON**

Les fidèles lecteurs de *Que Choisir* le savent, les performances d'un produit ne sont pas forcément corrélées à son prix. Ces derniers temps, nos comparatifs nous ont fourni de nombreux exemples d'articles médiocres et pas donnés. Le plus marquant? Celui d'une crème solaire, lanterne rouge de notre test, avec la note pitoyable de 2,2/20, et vendue près de 500 € le litre, soit cinq fois plus cher que la moyenne de celles en tête du classement! Par ailleurs, plusieurs soins distribués en parapharmacie décrochent de meilleurs scores, tout en étant deux fois moins cher que la référence d'Yves Rocher, marque aux tarifs habituellement raisonnables.

Autres bizarreries remarquées, cette année: les six répulsifs antimoustiques que nous avons déconseillés s'avèrent, en moyenne, 45 % plus coûteux que les deux distingués pour leur efficacité; le pire chocolat affiche un prix deux fois plus élevé que la tablette la plus recommandable, et c'est la même chose en ce qui concerne les desserts végétaux au chocolat; s'agissant de ceux aux fruits, l'écart varie quasiment de un à quatre si l'on compare les recettes qui montent sur le podium et les deux dernières… En quête d'un four encastrable, vous économiserez 750 € en choisissant le mieux noté plutôt que celui en 13e place de notre banc d'essai. Parmi les culottes menstruelles de notre sélection, pour lesquelles faut-il, à votre avis, dépenser 30 à 60 % de plus? Bonne réponse: pour les moins absorbantes! Nous pourrions continuer ainsi longtemps.

## Coût de revient et stratégie marketing vont déterminer le prix d'un article

### Des prix gonflés pour de mauvaises raisons

Divers facteurs expliquent ces constats étonnants. Plusieurs références mal classées et onéreuses sont fabriquées par des petites sociétés familiales ou des jeunes pousses. Et, contrairement aux industriels de taille plus imposante, elles n'ont pas la possibilité de réaliser des économies d'échelle, d'où un coût de revient élevé. Sans oublier que certaines ne sont pas en mesure de proposer d'excellents produits parce qu'elles ne disposent pas de l'expertise nécessaire. Par ailleurs, des caractéristiques telles le bio ou le « made in France » sont légitimement synonymes de tarifs supérieurs à la moyenne, mais elles ne constituent pas pour autant une garantie de qualité. Ainsi, origine biologique des ingrédients et vertu nutritionnelle ne sont pas liées. Plus largement, les entreprises ne déterminent pas le prix d'un article uniquement en fonction de son coût de revient. La stratégie marketing entre également en jeu – afin de donner une image haut de gamme, on fixe un tarif élevé. La grande distribution a, elle aussi, sa logique propre. Elle peut décider de vendre très peu cher des articles de marques, qui jouent alors le rôle de produits d'appel. Toutefois, les politiques de prix diffèrent selon les enseignes: dans une même ville, vous débourserez parfois près de 20 % de plus entre deux supermarchés pour un même panier de courses! Notre carte interactive gratuite, mise à jour chaque mois sur le site Quechoisir.org, vous aide à dénicher les magasins les plus abordables près de chez vous. En matière de services aussi, vous avez la possibilité de réaliser de jolis gains, en consultant, toujours sur notre site, nos comparateurs en matière d'énergie, de banque, de mutuelle, d'assurance habitation ou encore d'optique. Par exemple, une carte bancaire premium (type Premier ou Gold) coûte annuellement entre 3 et 377 € selon l'établissement. Nos outils vous permettent de réduire les frais selon votre profil. En négociant ou, si c'est inefficace, en allant voir ailleurs. ◆

ILLUSTRATION: BAPTISTE STÉPHAN

## CHAUFFAGE

### Ça flambe

Les prix des granulés de bois dédiés aux appareils de chauffage se sont littéralement enflammés. Au moment où j'écris cette lettre (juillet), ils ont déjà bondi de 25 %, voire plus, par rapport à 2021. Je ne comprends pas cette hausse si forte. À ma connaissance, le bois qui sert à les fabriquer est une ressource locale. Aussi je m'interroge : l'augmentation des coûts de certaines énergies provoquée par le conflit en Ukraine a-t-elle servi de prétexte aux entreprises du secteur pour gonfler leurs tarifs ? Ou cela s'explique-t-il par une crise de la production ? Il serait bon que vous enquêtiez ! ◆

**Yves Michel,** Chéronnac (87)

**LA RÉPONSE DE QC**

Plusieurs lecteurs nous ont fait part de l'explosion des prix des granulés de bois. Nous y consacrons donc un article, publié en p. 34 de ce numéro et sur notre site Quechoisir.org.

## ASSURANCE

### Prise en charge refusée

Il y a quelque temps, chez ma belle-mère, un arbre est tombé sur ma voiture. Nous avons envoyé un constat à nos assurances respectives. La sienne, la Macif, lui a annoncé que son contrat multigarantie ne couvrait pas les dommages causés à ses ascendants ou descendants. Aujourd'hui, la mienne, Allianz, réclame à 27 000 € à ma belle-mère pour les dégâts occasionnés sur mon véhicule. Peut-elle s'y opposer ? ◆

**Patrick Bayle,** Sceaux (92)

**LA RÉPONSE DE QC**

L'assurance habitation de la Macif a le droit de refuser la prise en charge de ce sinistre au titre de la responsabilité civile, en dehors de tout événement climatique exceptionnel. Ses garanties excluent en effet les dommages subis sur les biens des ascendants ou descendants ou ceux de leurs conjoints. Concernant votre contrat Allianz, la loi prévoit que l'assureur puisse récupérer auprès du responsable des dégâts les sommes versées à son assuré (art. L. 121-12 du Code des assurances). Toutefois, ce recours dit « subrogatoire » n'est pas autorisé contre ses enfants, descendants, ascendants et alliés en ligne directe (art. L. 121-12, al. 3 du code précité). Comme votre belle-mère entre dans la dernière catégorie (arrêt de la cour d'appel de Nancy, 1re ch. civ., du 2/04/2012, nº 09/02174), elle a la possibilité d'invoquer cette exception en écrivant à Allianz, de préférence en lettre recommandée avec AR.

## JUS D'ORANGE

### Un cocktail d'arômes invisible sur l'emballage

Dans votre test consacré aux jus d'orange et publié dans votre numéro de juillet-août (*QC* nº 615), vous indiquez que ceux étiquetés « pur jus » ne contiennent *« aucun autre ingrédient »*. Or, lors de la pasteurisation, l'élimination de l'oxygène supprime les composés aromatisants. Et puisque ces produits n'ont donc plus aucun goût, leurs fabricants rectifient le tir en y ajoutant leur propre cocktail d'arômes, qu'ils élaborent à partir d'oranges, mais pas nécessairement. La réglementation ne les oblige pas à le mentionner sur l'emballage. Pourtant, c'est probablement lui qui donne toute leur saveur à ces boissons... ◆

**Éric Guilliet,** par courriel

AUTOMOBILE

## Neuve ou pas, la voiture ?

J'ai acheté une voiture chez mon concessionnaire et je me demande s'il ne s'agit pas d'un modèle de démonstration. Peut-on le considérer comme neuf ? ◆

**Christophe B.,** Rennes (35)

LA RÉPONSE DE QC

La notion de voiture neuve n'est pas définie légalement et fait débat. La Cour de cassation a estimé que la seule immatriculation ne suffit pas à lui conférer la qualité de véhicule d'occasion. Il est aussi nécessaire de rechercher si l'auto a déjà roulé sur la route. La plus haute juridiction ne précise toutefois pas le nombre de kilomètres parcourus (arrêt ch. com., du 15/03/2011, n° 10-11854). Concernant les modèles destinés à la présentation et à l'essai, ils doivent avoir fait l'objet d'une immatriculation par le concessionnaire. Au moment de la vente, ce dernier est tenu de fournir un récépissé de fin de démonstration (arrêté du 9/02/2009 relatif aux modalités d'immatriculation des véhicules). Relisez les informations portées sur vos documents lors de la cession. Si vous suspectez une dissimulation, il vous appartiendra d'en apporter la preuve (art. 1137 du Code civil), afin de pouvoir annuler la transaction.

# Détournement de points

TICKET DE CAISSE

## Entourloupe détectée

Voilà quelques semaines, je suis allée dans un magasin Carrefour City près de chez moi. Lors de mon passage en caisse, l'employé (que je n'avais jamais vu avant) s'est comporté bizarrement : il a tapé plusieurs fois sur son écran avant de me donner le montant de mes courses. En outre, il ne m'a pas tendu mon ticket et ne m'a pas demandé non plus si je le souhaitais, contrairement aux autres caissiers qui le donnent sans même poser la question au client. Comme j'ai senti une espèce de flottement, je le lui ai réclamé. En rentrant chez moi, je me suis rendu compte que la carte de fidélité d'un autre client avait été créditée, car moi, je n'en possède pas ! J'ai aussi envoyé ce message sur le site du distributeur. J'attends sa réaction. ◆

**Clotilde Godinot,** par courriel

ILLUSTRATIONS : CAROLINE JAEGY

CINÉMA

## Drôle de tarif préférentiel

Le cinéma UGC de ma ville me permet de bénéficier de tarifs préférentiels avec une carte spéciale. Ainsi, je paie la place 6,80 €. Pourtant, sur le billet qui m'a été remis, je constate qu'il est indiqué 5,50 €. J'ai demandé des explications à l'établissement, mais celui-ci reste muet. Cette pratique n'est-elle pas illégale ? ◆ **M.-J. B.,** Gif-sur-Yvette (91)

LA RÉPONSE DE QC

Les prix des places de cinéma ne sont pas fixés par la loi. Ils varient selon l'exploitant, mais également en fonction des horaires des séances. La réglementation impose cependant l'affichage, auprès des caisses, des tarifs et des modalités selon lesquelles sont consentis les avantages particuliers aux spectateurs (annexe II de l'arrêté n° 86-63/A du 2/12/1986 et art. L. 112-1 du Code de la consommation). Dans les conditions générales d'UGC, il est bien précisé que la formule « 5 places 5 J/7 » permet d'obtenir des billets à 6,80 €, frais de gestion inclus, et non à 5,50 €. Il appartient donc à l'établissement de vous justifier cette différence (art. 1353 du Code civil).

PÉNURIE ALIMENTAIRE

## Pas plus d'un pot de moutarde

En juin dernier, j'ai voulu acheter quatre pots de moutarde chez Lidl. À la caisse, l'employée du supermarché m'a annoncé que la vente était limitée à un seul par personne. Or, aucun affichage en rayon ne m'en informait. De plus, le client qui me précédait en avait pris plusieurs. Après discussion, j'ai pu partir avec les quatre articles. Que dit la loi ? ◆

**J.-F. Henegard,** Ville-sur-Saulx (55)

### LA RÉPONSE DE QC

Certains magasins limitent, actuellement, des achats de produits alimentaires touchés par la pénurie. Le refus de vente est interdit, sauf motif légitime (art. L. 121-11 du Code de la consommation), mais la jurisprudence l'admet lorsque la demande « anormale » d'un consommateur risque de compromettre l'approvisionnement des autres (arrêt de la Cour de cassation du 06/01/1981, nº 79-93462). Dans votre cas, sous réserve de l'appréciation des juges, quatre pots de moutarde ne semblent pas constituer une quantité anormale. De plus, aucun affichage en rayon ne vous annonçait une restriction qui, de surcroît, n'était pas appliquée au client vous précédant en caisse (art. L. 112-1 du code précité). Vous pouvez le signaler aux services de la répression des fraudes de votre département.

LOGEMENT

## Le coup du bilan obligatoire

L'autre jour, j'intercepte un appel chez ma mère, qui est âgée de 71 ans et vit seule. Après quelques minutes de présentation, la dame au bout du fil m'annonce que le bilan énergétique du logement est devenu obligatoire et qu'un technicien présent dans la région passera le lendemain. Je lui réponds que je suis étonnée, car aucun courrier n'a été préalablement adressé à ma mère. J'insiste pour savoir si cette visite est organisée par une entreprise privée ou par une institution publique. Mon interlocutrice m'indique alors qu'il s'agit d'une association à but non lucratif dénommée Conformité et confort. Supputant une démarche pour le moins abusive (imposer des travaux de rénovation pas forcément nécessaires), je continue à lui poser des questions. De plus en plus mal à l'aise, elle a fini par me raccrocher au nez ! ◆

**Laurence Reynaud,** par courriel

BONS DE RÉDUCTION

## De leur bon usage

A-t-on le droit de décoller un bon de réduction sur un produit acheté et de le garder pour une utilisation ultérieure ? Je pense au cas où aucune condition d'utilisation ne figure dessus, hormis sa longue date de validité. ◆

**Damien Maio,** Cuxac-d'Aude (11)

### LA RÉPONSE DE QC

Il existe toutes sortes de bons de réduction. En général, on en différencie deux : ceux « à usage immédiat », pris en compte au moment du paiement, et ceux « à usage différé », nécessitant l'envoi d'une preuve d'achat à un organisme qui gère l'offre promotionnelle. Malgré cette distinction théorique, leur fonctionnement dépend d'abord des conditions d'utilisation portées à la connaissance du consommateur. Concernant la première catégorie, vous pouvez conserver les coupons et vous en servir plus tard, dans la limite de la date indiquée. Sachez que si vous en présentez plusieurs en caisse pour le même article, lorsque c'est autorisé, leur cumul ne doit pas dépasser plus de 34 % du prix du produit (art. 125 de la loi nº 2020-1525 du 07/12/2020 applicable jusqu'au 15/04/2023).

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

FORMATION

## Une retraitée contactée

Sur son site internet, *Que Choisir* a évoqué les mauvaises pratiques du Centre européen de formation (CEF), qui a comparu en juin devant les tribunaux. Ce qui est trompeur, c'est le nom de cette société. Il lui donne un caractère institutionnel et fait croire qu'il s'agit d'un organisme officiel français ou européen. J'ignore si la justice statuera aussi sur ce point et l'obligera à changer de dénomination. Moins sérieusement, j'ai été contactée par le CEF alors que je suis... retraitée. Je me suis amusée à déclarer à mon interlocutrice que je souhaitais une formation de péripatéticienne ! Comme elle ne savait rien de ce métier, je lui ai répliqué que son conjoint, lui, le connaissait probablement. Elle a proposé de se renseigner auprès de son supérieur direct et de me rappeler. Bien sûr, elle ne l'a jamais fait. Je ne reçois plus de coups de fil, seulement des SMS, que je jette directement à la corbeille. Il faudrait suggérer aux personnes contactées de se moquer ainsi de cette entreprise ! ◆

**Noëlle Salaberry,** par courriel

ILLUSTRATIONS : CAROLINE JAEGY

# Expéditeur ou arnaqueur ?

E-COMMERCE

## Carton rouge pour Megafoot

Un ensemble tee-shirt-short de l'équipe de foot du Real Madrid : voilà ma commande sur la boutique en ligne Megafoot, il y a plusieurs semaines. Or, je n'ai rien reçu, malgré plusieurs relances. Le comble ? Fedex, le transporteur, me réclame des droits de douane pour un colis qu'on ne m'a pas livré. C'est à ce moment-là que j'ai remarqué qu'il était expédié depuis la Thaïlande... Sur Internet, j'ai constaté que beaucoup de clients avaient été victimes de la même escroquerie. J'aimerais que cette information soit diffusée afin que d'autres ne se fassent pas arnaquer. ◆ **B. J.,** Montgeron (91)

COFFRET CADEAU

## Abonnement non honoré

J'ai pris un abonnement My Chillin' Box. J'ai reçu deux paquets, et puis plus rien, alors que les prélèvements mensuels de 29,90 € continuent. Impossible de faire une réclamation car le site est en maintenance. Que faire ? ◆

**A. R.,** Jarville-la-Malgrange (54)

### LA RÉPONSE DE QC

Adressez à My Chillin' Box une mise en demeure de livrer (sous 15 jours, par exemple) les coffrets non reçus (art. 1226 du Code civil). Vous trouverez son e-mail dans son dernier post Facebook. Sans réponse de la société, renvoyez un courriel dans lequel vous lui signalez la fin du contrat et exigez qu'elle vous reverse les sommes dues (art. 1229 du code précité). En parallèle, contactez votre banque afin qu'elle révoque votre mandat de prélèvement automatique. Cela vous évitera d'autres débits (art. L. 133-7 du Code monétaire et financier). Demandez-lui aussi, dans le cas où vous n'avez pas récupéré votre argent, si la société éditrice de votre carte bancaire prévoit un *chargeback* pour obtenir le remboursement des prélèvements effectués sans avoir obtenu de contrepartie (art. 1103 du Code civil). Enfin, si vous avez souscrit une assurance couvrant vos moyens de paiement auprès de votre banque, celle-ci peut, le cas échéant, vous indemniser (art. L. 113-5 du Code des assurances).

COOKIES SUR INTERNET

# Acceptez… ou payez !

Certains sites web bloquent l'accès aux internautes qui refusent les cookies. Seule solution pour accéder aux pages : payer. Explications.

## 1 Du *cookie wall*…

Vous les croisez tous les jours sur Internet. Les *cookies wall*, ou « murs de traceurs », ce sont ces fenêtres qui s'ouvrent lorsque vous arrivez sur des sites. Elles demandent votre accord pour déposer des cookies sur votre ordinateur. La réglementation contraint aussi les éditeurs à mieux vous informer sur le rôle de ces petits fichiers. Si vous les acceptez, la fenêtre disparaît et vous poursuivez votre navigation. Même chose si vous refusez. Du moins, dans la majorité des cas.

## 2 … au *pay wall*

Si l'internaute s'oppose au dépôt de cookies sur son ordinateur, certains sites d'information lui ferment la porte, à moins qu'il n'accepte de payer. Vous n'accéderez ainsi aux articles du *Monde* ou du *Figaro* qu'en vous abonnant (9,99 €/mois), idem chez *Libération* (1 € les trois mois) ou Doctissimo (0,49 €/mois). Pourquoi ? Les responsables de ces sites cherchent à compenser la perte de revenus publicitaires due à l'absence de traceurs sur votre PC.

**L'expression « murs de traceurs », *cookie walls* en anglais, désigne le fait de conditionner l'accès à un service à l'acceptation par l'internaute du dépôt de cookies sur son ordinateur.**

## 3 Des cookies très bavards

Pour faire simple, les cookies sont les petits fichiers qui collectent vos données : adresse IP (votre « immatriculation » informatique), e-mails, choix de navigation, localisation géographique, etc. Lorsque vous les acceptez en bloc (« Tout accepter »), vous fournissez de précieuses informations aux publicitaires, qui vont pouvoir vous cibler précisément. Du pain bénit !

## 4 Limitez la casse

Plutôt que de vous obliger à tout accepter, des sites proposent de faire le tri entre certains cookies indispensables à leur bon fonctionnement et les autres, qui servent au suivi publicitaire ou à la mesure d'audience. Il vous suffit de cliquer sur « Paramétrer vos choix » pour accepter ou pas les différents cookies. C'est laborieux, mais vos données personnelles seront bien gardées.

## La Cnil veille

La Commission nationale de l'Informatique et des libertés (Cnil) veille au respect de la réglementation sur les cookies. En 2021, 89 des 135 mises en demeure qu'elle a adressées à des entreprises portaient sur ce sujet. Le gendarme des données personnelles a aussi lourdement sanctionné Google et Facebook (respectivement 150 et 60 millions d'euros d'amende) parce que les internautes ne pouvaient pas refuser les cookies aussi simplement que les accepter avant d'accéder aux sites Google.fr, Youtube.com (filiale de Google) et Facebook.com.

SIAM4510/ADOBE STOCK

ANIMAUX DE COMPAGNIE ////

# De nouvelles règles à l'achat

**À compter du 1er octobre, les acquéreurs d'animaux domestiques doivent signer un « certificat d'engagement et de connaissance » récapitulant leurs obligations.**

DEEPOL/PLAINPICTURE

Chaque année, près de 100 000 animaux sont abandonnés en France, dont 60 000 l'été, selon la Fondation Brigitte-Bardot. Un record en Europe. Et malgré les nombreuses campagnes tirant la sonnette d'alarme, ce chiffre est en constante augmentation. Pour empêcher ces abandons et limiter les achats impulsifs, une loi visant à *« lutter contre la maltraitance animale et à conforter le lien entre les animaux et les hommes »* a été votée fin 2021.

## UN CERTIFICAT D'ENGAGEMENT

À partir du 1er octobre 2022, les particuliers souhaitant acheter ou adopter un chien, chat, furet, équidé ou lagomorphe (lièvre ou lapin) seront tenus de présenter un certificat d'engagement et de connaissance. Celui-ci détaillera, en fonction de l'espèce, les besoins physiologiques, comportementaux et médicaux de l'animal (alimentation, espace de vie, vaccins, soins vétérinaires…), les obligations relatives à son identification et les implications financières et logistiques liées à sa possession. Les nouveaux maîtres devront signer ce document et y promettre, par écrit, de respecter expressément tous leurs devoirs.

## DES PETITES ANNONCES PLUS ENCADRÉES

Un décret publié en juillet impose, en outre, que ces messages de sensibilisation et d'information figurent sur les annonces en ligne de cession d'animaux de compagnie. *« Présentés de manière accessible, aisément lisibles, [ils seront] clairement distinguables des offres qui les accompagnent »*, précise le texte. Dans un communiqué, le ministère de l'Agriculture a déclaré qu'à l'avenir, ces dernières apparaîtront dans une rubrique spécifique comportant ces messages et qu'elles *« feront l'objet d'une vérification, notamment la validité de l'enregistrement de l'animal sur le fichier national d'identification, et [afficheront] la mention "annonce vérifiée" »*. D'autres décrets et arrêtés sont attendus dans le cadre de la mise en œuvre de la loi de 2021. Elle prévoit, entre autres, la fin de la vente de chiots et de chatons en animalerie en 2024 et le durcissement des peines pour sévices ou abandon.

AUTOMOBILE ////////////////

# Compteur kilométrique trafiqué

**Quand on achète une voiture d'occasion, le risque que le compteur ait été manipulé pour minorer le kilométrage est loin d'être nul. Quelle conduite tenir en pareil cas ?**

THEMACX/ISTOCK

Rajeunir une auto en trafiquant son compteur est une pratique illégale plus courante qu'on l'imagine. Cependant, un œil avisé tel que celui du garagiste qui s'occupe de l'entretien régulier du véhicule est susceptible de vous alerter (par exemple, s'il constate que les pièces sont trop usées au regard du nombre de kilomètres affiché lors de la vente). Le nouveau propriétaire de la voiture a également la possibilité de demander l'historique complet des contrôles techniques sur le site Histovec.interieur.gouv.fr. Sur ce certificat figure le kilométrage enregistré lors de chaque passage. Il fut un temps où les tribunaux ont parfois considéré qu'un compteur falsifié était assimilable à un vice caché. Toutefois, leur position a évolué, et elle est devenue plus certaine.

## L'ACHETEUR PEUT ANNULER LA VENTE

Comme le précise ainsi un arrêt de la Cour de cassation de 2009 (1re ch. civ., n° 08-20.282), l'indication d'un kilométrage erroné *« caractérise un manquement à l'obligation de délivrer une chose conforme aux spécifications convenues par les parties »*. Sur cette base, l'acheteur a le droit d'exiger l'annulation de la vente. Faute d'accord amiable, et dès lors qu'il existe des éléments suffisants pour établir la fraude, un juge pourra l'ordonner sans qu'une expertise judiciaire ne soit nécessaire. Le vendeur sera alors tenu de reprendre le véhicule, voire de verser des dommages-intérêts à l'acquéreur si ce dernier a subi un préjudice.

## PEINES POUR TROMPERIE

Céder une voiture dont le kilométrage a été minoré s'apparente à une tromperie. Si l'auteur des faits est poursuivi devant une juridiction pénale après que la victime a déposé plainte, il encourt deux ans de prison et une amende de 300 000 € (art. L. 441-1 et L. 454-1 du Code de la consommation).

CIEL, MA VALISE !

B. MARKS/ZUMA-REA

# La galère des bagages égarés

**Certains parmi vous se reconnaîtront dans cette mésaventure arrivée à un couple de lecteurs.**

—— Par **FLORENCE GAGNE**

Plus de 35 000 bagages ont été égarés cet été à l'aéroport de Roissy-CDG, du fait d'une grève du personnel. On ne réalise pas toujours les conséquences concrètes de ces dysfonctionnements. Prenons l'exemple de ce couple de lecteurs de *Que Choisir,* Gaëlle Thiollier et son époux. Impatients de visiter le nord de l'Angleterre et l'Écosse, ils embarquent, le samedi 9 juillet, sur un vol Air France au départ de Lyon, destination Manchester, avec escale dans l'aéroport parisien. À leur arrivée en Angleterre, la tuile que redoute tout voyageur : leur sac et leur valise n'apparaissent pas sur les tapis roulants. À un guichet, on leur donne un numéro de réclamation et on leur indique quel service d'Air France appeler. Ce qu'ils font dès le lendemain. On leur annonce alors que le sac a été retrouvé mais pas la valise, et que la livraison interviendra le lundi après-midi. Après plusieurs heures d'attente à leur hôtel… c'est la valise qui leur est restituée. *« À partir de là, nous avons téléphoné tous les jours de la semaine pour dire où nous étions au cas où l'on voudrait nous rapporter notre autre bagage,* témoigne Gaëlle Thiollier. *À chaque fois, nous avons patienté entre 35 minutes et 1 heure avant de pouvoir parler à quelqu'un. En plus, les informations étaient contradictoires : un jour, on nous disait qu'on avait retrouvé notre sac, un autre, qu'on n'avait aucune idée de sa localisation. Concernant la procédure d'indemnisation, nos interlocuteurs se montraient peu rassurants, mais surtout très flous. Manifestement, ils ignoraient la marche à suivre. »* Si être pendu au téléphone en subissant une musique agaçante ne fait pas partie des activités favorites pendant les vacances, hanter les supermarchés à la recherche de chaussettes et d'une brosse à dents non plus. Or, toutes les affaires de monsieur se trouvaient dans le sac perdu. Il doit donc se procurer nécessaire de toilette, vêtements, sous-vêtements, chaussures et… un nouveau sac pour transporter le tout.

**Air France indique ne rembourser que les produits de première nécessité**

## Des frais supplémentaires

Il faut également faire une croix sur les livres prévus pour agrémenter les temps de pause et, surtout, sur les cartes et guides où bonnes adresses et sites intéressants à visiter avaient été repérés avant le périple. De plus, Gaëlle, atteinte d'une maladie chronique, prend un traitement et les médicaments sont aussi restés dans le sac. Elle n'a pas son ordonnance. Par bonheur, son mari, médecin, peut en rédiger une. Au bout d'une semaine, le couple se lasse d'appeler et décide de régler le problème à son retour, le 23 juillet. Il ne recevra aucune nouvelle de la compagnie avant le 1er août, date à laquelle on lui déclare que le sac va être livré. À sa réclamation, déposée sur le site du transporteur, le couple joint les tickets de caisse des articles achetés par obligation, pour un montant de 648 €. Mais il ne sera crédité que de 579 €, sans commentaires sur les raisons de cette différence. Interrogé par nos soins, Air France indique ne rembourser que les produits de première nécessité, à savoir les vêtements et affaires de toilette. Pas les sacs et les livres, par exemple. D'autres questions se posent. Peut-on faire l'acquisition d'un tee-shirt par jour de vacances ? D'un pull hors de prix ? Mystère. Le ministère de l'Économie, lui, n'évoque pas une quelconque marge d'appréciation des compagnies, ce qui laisse entendre qu'elles doivent tout rembourser. Il reste que le préjudice – inquiétude, perte de temps, absence des guides de voyage, etc. – n'est compensé par aucune somme supplémentaire. À l'heure où nous écrivons, plusieurs centaines de bagages sont encore en attente de restitution. ◆

# Complétez votre collection QUE CHOISIR

## QUE CHOISIR

N° 616

N° 615

N° 614

N° 613

## QUE CHOISIR ARGENT

N° 168

N° 167

N° 166

N° 165

## QUE CHOISIR PRATIQUE

N° 133

N° 132

N° 131

N° 130

## QUE CHOISIR SANTÉ

N° 174

N° 173

N° 172

N° 171

## 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° 613 ☐ | N° 614 ☐ | 4,80 € | | |
| N° 615 ☐ | N° 616 ☐ | 4,80 € | | |
| **QUE CHOISIR ARGENT** | | | | |
| N° 165 ☐ | N° 166 ☐ | 4,95 € | | |
| N° 167 ☐ | N° 168 ☐ | 4,95 € | | |
| **QUE CHOISIR PRATIQUE** | | | | |
| N° 130 ☐ | N° 131 ☐ | 6,95 € | | |
| N° 132 ☐ | N° 133 ☐ | 6,95 € | | |
| **QUE CHOISIR SANTÉ** | | | | |
| N° 171 ☐ | N° 172 ☐ | 3,90 € | | |
| N° 173 ☐ | N° 174 ☐ | 3,90 € | | |
| **LES RELIURES** | | | | |
| Reliure *Que Choisir* | | 10 € | | |
| Reliure *Que Choisir Santé* | | 9,50 € | | |

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

# COMPARATEUR
# DE COMPLÉMENTAIRES SANTÉ

UFC QUE CHOISIR

**300 contrats et formules analysés**




## Trouvez la meilleure complémentaire santé

*Que Choisir* vous aide
à sélectionner la mutuelle
la mieux adaptée à votre profil
et à vos besoins.

**Ufcqc.link/sante617**

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

ROGERPHOTO/ADOBE STOCK