

QUE

CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT
• SANS PUBLICITÉ

TESTS LABO **QC**

THÉS NOIRS

Des contaminants toxiques

TROTINETTES ÉLECTRIQUES

Confort ou agilité, à vous de choisir



CAFETIÈRES AVEC BROYEUR

Le prix ne fait pas la qualité

L 12260 - 599 - F: 4,80 € - RD



DOM avion: 6 € • TOM: 720 XPF • Île Maurice: 4,80 €

WWW.QUECHOISIR.ORG

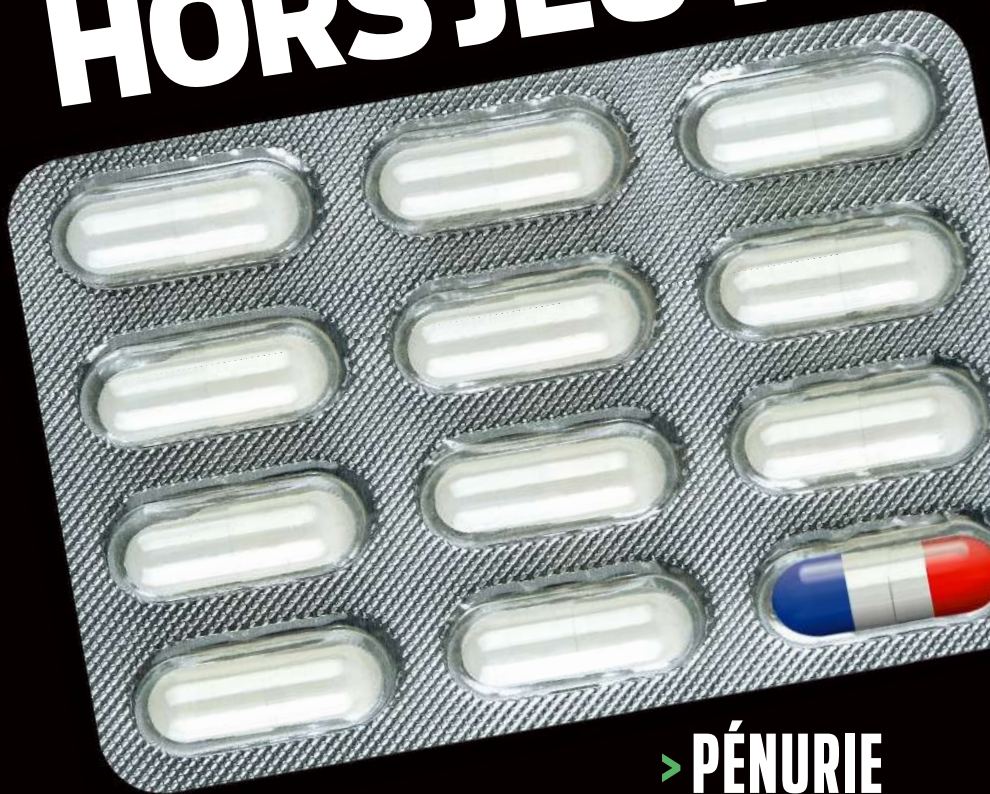
COVID-19 ET VOLS ANNULÉS

Exigez le remboursement !



MÉDICAMENTS

LA FRANCE HORS JEU ?



> PÉNURIE
> SÉCURITÉ > COÛT > RECHERCHE...

Les défis de la relocalisation

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**, 1^{re} 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 :

www.quechoisir.org



UFC-QUE CHOISIR

233, boulevard Voltaire, 75555 Paris Cedex 11
Tél. : 01 43 48 55 48. Télécopie : 01 43 48 44 35

Roux, Anne-Sophie Stamane, Audrey Vaugrente • **Secrétariat de rédaction** : Valérie Barrès-Jacobs, Marie Bourdellès, Gaëlle Desportes, Leslie Schmitt (QC en ligne) • **Conception graphique** : Agence MaGwen et Véronique Puvilland
• **Maquette** : Ludovic Wyart (**directeur artistique**), Sandrine Barbier, Clotilde Gadesaude, Capucine Ragot • **Responsable photo** : Catherine Métayer • **Infographie/maquette Web** : Carla Félix-Dejeufosse, Laurent Lammens, Inès Blanlard • **Documentation** : Frédérique Vidal (**responsable**), Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin • **Ont collaboré à ce numéro** : Philippe François, Elodie Toustou **QUE CHOISIR ÉDITION** : Laure Sassier **ESSAIS COMPARATIFS** : Éric Bonneff (**directeur**), Karima Amziane, Laurent Baubeste, Ozkan Calisir, Éric Ébran, Vincent Erpelding, Aissam Haddad, Soraya Hamimi, Gaëlle Landry, Cécile Lelasseux, Lars Ly, Neil McPherson, Mélanie Marchais, Mickaël Marques De Oliveira, François Palemon, Séliha Redjadj, Gabrielle Théry, Dormitille Vey **OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION** : Grégory Caret (**directeur**), Isabelle Bourcier, Sandrine Girollet, Marine Perier-Dulhoste et Ingrid Stiemer **JURIDIQUE** : Raphaël Bartomé (**responsable**), Gaëtan Dupin, Gwenaëlle Le Jeune, Laurie Liddell, Véronique Louis-Arcène, Candice Meric **ADMINISTRATION** : Florence Thomassin (**directrice administrative et financière**), Sandrine Flagel, Audrey Saint-Dizier • **Ressources humaines** : Véronique Couesnon (**directrice**), Aude Dauchy, Michaëla Schaubroeck • **Gestion de projets** : Régis Ghoslan (**directeur**), Maud Pontonnier • **Informatique** : Jean-Baptiste Goupille (**directeur technique**), Damien Bidault, Gilles Jean, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Adrien Musso, Guillaume Seznec, Zohra Sourta, Alexis Ulrich • **Logistique** : Philippe Ballon (**responsable**), Assia Chetoui, Franck Delhomel, Fabienne Dorlet **DIFFUSION/PROMOTION** : Thierry Duqueroir (**directeur**), Delphine Blanc-Rouchosse, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Laurence Kramer, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Steven Phommahinh, Nicolas Schaller, Raphaëlle Vincent • **Courier** : Brigitte Bouttier, Hortense Rossi • **Information juridique** : Sophie Herbreteau (**directrice**), Falone Apety, Murielle Bailly, Christina Bamba, Mohamed Benheddi, Magali Berthe, Thibaud Cardon, Nahéla Chafki, Clémentine Chervin, Emmanuel Eslin, Mélinda Fares, Laure Littard, Patricia Lorineau, Justine Marena, Krystèle Mensah, Julia Le Roux, Emmanuelle Pozza, Enaam Saihi, Louise Shan • **Service abonnements** : Que Choisir, 45, avenue du Général-Leclerc, 60643 Chantilly cedex. Tél. : 01 55 56 71 09 • **Inspection des ventes et réassort 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 Robert **Trésorier adjoint** : Jacques Fleury **Secrétaire** : Michel Namy • **Conseil d'administration** : Christian Bernard, Jacques Fleury, Jean-Pierre Jokiel, Amaud Lajugie, Jean-Christophe Lampe, Odette Mairey, Anne Morin, Alain Praud, Alain Sanitas, Martial Verschaeve ; et pour le personnel, Soraya Hamimi, Julia Le Roux • **Études et Lobby** : Mathieu Escot (**directeur adjoint**), Olivier Andraut, Antoine Autier, Damien Barbosa, Mélissa Chevillard, Ana Lamy, Lauriane Le Menn, Matthieu Robin, Christèle Leduc • **Action politique** : Cédric Musso (**directeur**) • **Relations associatives** : Béatrice Delpech (**directrice adjointe**), Myriam Bos, Christine Chaton, Catherine Guillem, Nadia Mamri, Karina Novelli, Jean-Philippe Randriambelison, Chantal Trancoso **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 et un encart sous enveloppe collée en 4^e de couverture sur une partie du tirage. Numéro imprimé avec des encres blanches sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1580 kg CO₂/T papier. Origine papier : Norrköping, Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.



16

Médicaments made in France

Un vrai plus pour les patients ?



GARO/PHANIE



INFO EXPRESS

Toute la consommation en bref

4



AUSSI UNE ASSOCIATION

Le billet d'Alain Bazot et nos actions nationales

12

Nos associations locales et leurs actions

14



ZONE ROUGE

Médicaments made in France

• Un vrai plus pour les patients ?

16



ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

Crédit à la consommation • Spirale infernale

22



ALERTE

Covid-19 et vols annulés

• Les remboursements en salle d'attente

24

Aliments pour chiens et chats

• Une gamelle de fausses promesses

28

Énergies renouvelables • Les mirages du biogaz

30

Ambroisie • Un fléau méconnu

34



LABO QC

GRAND TEST DU MOIS

Trottinettes électriques

• La mobilité urbaine réinventée

36

Thés noirs • Des résultats au goût amer

40

Défroisseurs à main

43

Cafetières avec broyeur

• Le café se confine à la maison

44

Liseuses • La lecture en toute légèreté

46

Téléviseurs • Ne craquez pas pour la 8K !

48



DÉCRYPTAGE

Démarches administratives

• Des solutions pour les oubliés d'Internet

50

Voitures hybrides • Pas toujours écolos

54

Haute valeur environnementale

• Un logo agricole à verdir

56

Réforme des APL • Au plus près de vos revenus

57

Réseau 5G • Les opérateurs se moquent de nous

58



FORUM

Vos courriers, vos questions et nos réponses

60



TOUT S'EXPLIQUE

Zéro déforestation • Encore du chemin à parcourir

64

Services publics • Les numéros surtaxés, c'est terminé !

65

Assurance maladie

• Des aides auditives 100 % remboursées

65

ATOUT CŒUR

Mauvaises cartes

66

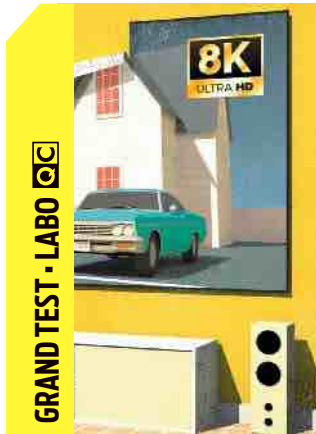
DESCHAREAUX/GRANDGUILLOT/REA



24

Covid-19 et vols annulés

Les remboursements en salle d'attente



FRED PÉAULT

48

Téléviseurs

Ne craquez pas pour la 8K !

GRAND TEST - LABO QC

P. DESTRADE/MAXPPP



50

Démarches administratives

Des solutions pour les oubliés d'Internet

Le numéro 598 de Que Choisir a été tiré à 508 000 exemplaires.

CRÉDITS DE COUVERTURE

L. GRANDGUILLOT/REA;
V. MEYER/L'ALSACE-MAXPPP;
MARCUSKAY-PHOTOSG/ADOBE STOCK.

ARNAUD DE BLAUWE
RÉDACTEUR EN CHEF

A. LECOMTE

À votre santé !

Guérir et prévenir les maladies : si la santé est une cause noble, il s'agit également (surtout ?) d'un secteur économique qui brasse des milliards d'euros. Une industrie aux enjeux colossaux. Or, on le sait, les intérêts des laboratoires ne sont pas nécessairement les mêmes que ceux des patients. Notre dossier sur les médicaments publié ce mois-ci (lire p. 16) décrypte la situation pour vous donner des clés de compréhension. Alors que la très grande majorité des produits pharmaceutiques distribués sur notre territoire n'y est plus fabriquée, une position est revenue sur le devant de la scène avec la crise du Covid-19, marquée, dès son commencement, par une pénurie de masques. « *Il faut relocaliser la production et retrouver notre souveraineté sanitaire* », a-t-on

Un véritable poste de profits

entendu marteler. Mais, comme le montre notre enquête, cette stratégie ne constitue pas une potion magique... Des histoires de gros sous, il y en a aussi, certainement, du côté des vaccins lancés en un temps record pour endiguer l'épidémie. Certes, pour l'instant, l'attention se focalise sur leur distribution, leur efficacité et le calendrier de vaccination. Mais viendra le temps où l'on questionnera les dessous de cet épisode assez inédit, ses ressorts. On découvrira alors, vraisemblablement, tout le business développé autour des vaccins et les flux financiers générés. Ce qui est sûr, c'est que beaucoup d'argent public a été injecté en urgence dans cette affaire. Et que les labos ont probablement été à la manœuvre. Apprendra-t-on ensuite que les millions de doses livrées ont engendré des marges indues ? Que le déséquilibre entre l'offre et la demande a eu des effets spéculatifs ? Pour vacciner au plus vite sa population, Israël aurait augmenté de près de 50 % le prix d'achat des lots. Si la santé coûte cher aux États, nous coûte cher, elle rapporte énormément. Un véritable « *poste de profits* », comme disent les financiers. ♦



ARCO/J. PFEIFFER-AGE

SÉSAME CONTAMINÉ

Première piste d'explication

**Un
pesticide
toxique**

Depuis septembre dernier, au moins 800 produits alimentaires contenant du sésame indien ont été rappelés en France (à l'heure où nous écrivons ces lignes, la liste continue à s'allonger). En cause : la contamination de ces graines par de l'oxyde d'éthylène, un pesticide cancérigène et reprotoxique. L'ampleur de la fraude est inédite : 3 000 tonnes de sésame expédiées en Europe présentaient des taux supérieurs à ce qu'autorise la réglementation concernant cette molécule. Elles provenaient de différents exportateurs, et notre enquête révèle qu'une partie avait déjà pénétré le marché français il y a un an. « *Cela n'a rien d'un accident isolé* », conclut la Commission européenne, qui avance une piste d'explication : « *L'Europe a mis une grosse pression sur l'Inde pour éviter la contamination du sésame par des salmonelles* (des bactéries pathogènes, ndlr) ; ainsi, un échantillon sur cinq est contrôlé sur ce critère

à son arrivée sur le continent. Cela a probablement engendré un usage accru de produits de décontamination tels que l'oxyde d'éthylène. » Or, à l'inverse, « *il n'y avait pas de fréquence minimale de contrôle sur l'oxyde d'éthylène, car nous n'avions*

Faut-il garantir une fréquence minimale de tests ?

pas, jusqu'à présent, identifié de risque particulier [le] concernant ». Depuis, les autorités européennes ont réagi : 50 % des lots de sésame d'origine indienne sont aujourd'hui analysés afin de détecter d'éventuelles traces d'oxyde d'éthylène. Mais qu'une telle quantité de graines contaminées ait pu être introduite pendant plusieurs mois, avant que la fraude soit enfin découverte, pose tout de même question... Pour une meilleure efficacité des contrôles, ne faudrait-il pas effectuer régulièrement des tests sur tout type de contaminant ? « *On peut toujours considérer que la maille du filet devrait être resserrée, mais nos capacités d'analyses ne sont pas infinies* », a répondu à *Que Choisir* le service de communication de la Commission, en rappelant que « *ce sont, au total, 60 000 tonnes de graines de sésame qui sont importées d'Inde chaque année* ». Reste à espérer que les tests désormais opérés pour déceler l'oxyde d'éthylène ne conduiront pas à l'emploi d'un autre produit de décontamination aussi dangereux et moins contrôlé... ♦

COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

Résiliable à tout moment

Après l'assurance emprunteur (pour les crédits immobiliers), puis les assurances automobile et habitation, c'est au tour des complémentaires santé de s'ouvrir à la résiliation infra-annuelle; autrement dit, la possibilité pour l'assuré de mettre un terme à son contrat quand il le souhaite après un an d'engagement. Effective depuis le 1^{er} décembre 2020, la mesure a été votée par les sénateurs dans le cadre de la loi du 14 juillet 2019. Elle permet de fluidifier le marché des couvertures santé en offrant aux consommateurs l'opportunité d'échapper à la reconduction tacite. Ainsi, même si la date anniversaire de votre contrat est dépassée, vous avez désormais le droit d'envoyer une lettre (de préférence en recommandé avec accusé de réception)



BURGER/PHANIE

La nouvelle règle s'applique à toutes les souscriptions individuelles (ou collectives, sur décision de l'employeur) en cours au 1^{er} décembre 2020 « *comportant des garanties pour le remboursement et l'indemnisation des frais occasionnés par une maladie, une maternité ou un accident* ». Concernant les contrats signés dans le courant de l'année, il faut attendre le premier anniversaire avant de pouvoir se désengager à tout moment. Si vous avez choisi une autre complémentaire santé, c'est elle qui prendra en charge les formalités de résiliation du contrat. ♦

L'assureur a un mois pour y mettre fin

à votre mutuelle pour le résilier. En pratique, la compagnie dispose d'un mois pour y mettre fin et, éventuellement, restituer les cotisations versées en trop. À noter: les députés ont prévu que cette action ne fasse l'objet d'aucuns frais.

VÉLOS

Marquage obligatoire

Tout vélo neuf est vendu « *marqué* » depuis le 1^{er} janvier: un identifiant relié aux coordonnées de son ou de sa propriétaire est apposé sur le cadre. Il est enregistré dans un fichier national unique pour faciliter la restitution du vélo en cas de vol, dans l'hypothèse où l'engin serait retrouvé par la police. L'obligation s'étendra aux cycles de seconde main commercialisés par des professionnels à partir du 1^{er} juillet prochain. Seuls les modèles pour enfants (roues de dimension inférieure à 16 pouces) sont exemptés. Les détenteurs de bicyclettes actuellement non marquées, ou



A. BILDAGENTAGE

achetées d'occasion auprès de particuliers, peuvent démarcher des opérateurs agréés (associations de cyclistes, revendeurs, collectivités, etc.) pour les faire « *tatouer* ». ♦

TABAC

Son coût est exorbitant

On entend souvent que l'État a tout intérêt à ce que les ventes de tabac augmentent; 56 % des Français pensent d'ailleurs qu'elles rapportent plus à la collectivité qu'elles ne lui coûtent. Mais l'Alliance contre le tabac révèle que si les taxes font gagner, chaque année, 16,55 milliards d'euros aux finances publiques, le coût social du tabac se monte, quant à lui, à 120 milliards d'euros! Dans ses calculs, l'association prend en compte le tarif des soins, les pertes de production et les années de vie perdues. Selon elle, pour « *rééquilibrer le budget* », il faudrait porter le prix du paquet à... 45 €!



TARA-PHOTO/ALPACA-ANDIA

PROFESSIONS MÉDICALES

Autorisées à faire de la publicité

Le gouvernement vient de préciser par décret, à la suite du recadrage par le Conseil d'État, les conditions selon lesquelles les professions de santé (dentistes, médecins, infirmières, pédicures-podologues, sages-femmes et kinésithérapeutes) ont désormais le droit de faire de la publicité, y compris sur Internet. Les informations communiquées doivent être « *loyales et honnêtes* », et contribuer au libre choix du praticien par le patient. Il n'est pas autorisé de publier des témoignages, d'aller sur le terrain de la comparaison ou d'inciter à la consommation de soins. Mais il est possible de mettre en avant ses compétences, d'afficher ses tarifs ou de faire état de ses diplômes et de son parcours. Quant à l'information médicale, elle ne peut être diffusée que si elle est validée par les données de la science.

RAPPELS PRODUITS

MON CAMION TRANSPORTEUR ET SES TROIS VOITURES EN BOIS COMMERCIALISÉ



PAR CARREFOUR

Code-barres : 3616181944988. Lot : 0620.

PROBLÈME : l'avant du camion jaune, si immersion dans l'eau, peut se séparer de la remorque, créant un petit élément susceptible d'être ingéré par des enfants de moins de trois ans. **OÙ S'ADRESSER :** remboursement en magasin Carrefour. Informations au 09 69 39 70 00.

BOARDSHORT JUNIOR DE MARQUE OLAIAN COMMERCIALISÉ PAR DECATHLON



Référence : BBS 500SE KID.

Code modèle : 8518136. Codes articles : 2609002 (T. 10 ans), 2609003 (T. 4 ans), 2609004 (T. 6 ans) et 2609005 (T. 8 ans).

PROBLÈME : le cordon présente un risque potentiel de coincement. **OÙ S'ADRESSER :** ne plus utiliser le produit si la longueur du cordon, dans la zone de la taille, est supérieure à 14 cm. Remboursement en magasin Decathlon.



GEL ANTIBACTÉRIEN DE MARQUE FRESH, 100 ML

PROBLÈME : absence d'étiquetage de danger alors que le produit

est inflammable. **OÙ S'ADRESSER :** remboursement en magasin d'achat.

TROTTINETTE PLIABLE DE MARQUE SKODA

Référence : 000 050 002B.

PROBLÈME : risque de chute en raison de l'insuffisance d'une soudure dans la structure de la trottinette et d'un mécanisme de pliage peu sécurisé. **OÙ S'ADRESSER :** remboursement en magasin d'achat.



PERLES À ENFILER EN BOIS EN FORME DE FLEURS ET D'ANIMAUX DE MARQUE ALOYA

Référence : 1084. Lot : LT 2000127. **PROBLÈME :** certaines perles peuvent être ingérées par de jeunes enfants en raison de leur petite taille. **OÙ S'ADRESSER :** remboursement en magasin d'achat.



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

HUILES ESSENTIELLES

Encore une alerte

Les compléments alimentaires contenant des huiles essentielles extraites des feuilles de *Melaleuca* – arbre à thé (*tea tree*), niaouli et cajepout – doivent être utilisés avec prudence. Leur ingestion présente des risques d'atteintes neurologiques (niaouli et cajepout), et ils peuvent être cancérigènes, génotoxiques ou potentiellement reprotoxiques (arbre à thé), prévient l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation (Anses). Ces huiles ne sont d'ailleurs plus autorisées dans plusieurs pays européens. Ayant constaté un usage détourné pour traiter certaines infections (angine, sinusite, cystite), l'Agence a émis des recommandations. Concernant l'huile d'arbre à thé, les fabricants devraient établir un nombre maximal de gouttes par jour en fonction de leur taille et des teneurs en terpinène-4-ol et en méthyleugénol⁽¹⁾ du produit, et selon le poids de l'utilisateur. Pour les huiles de niaouli et de cajepout, riches en 1,8-cinéole (ou eucalyptol)⁽²⁾, il conviendrait d'en interdire l'absorption par voie orale aux petits de moins de 30 mois et à ceux ayant des antécédents d'épilepsie ou de convulsions fébriles. L'Anses déconseille, plus généralement, l'usage de ces produits pour les enfants et les femmes enceintes ou allaitantes du fait d'un manque de données. ♦

(1) Une toxicité testiculaire du terpinène-4-ol a été observée chez le rat et des risques génotoxiques et cancérigènes du méthyleugénol sont avérés chez l'humain.

(2) Composé présentant des risques de complications neurologiques chez l'enfant.

QUALITÉ DE L'AIR

Indice de pollution plus sévère

Une couleur supplémentaire est apparue sur l'indice de la qualité de l'air bien connu des citoyens. Il s'agit du violet, qui signale désormais un air « extrêmement mauvais ». Alors que, depuis sa création en 1994, l'échelle allait de « très bon » à « très mauvais » via quatre nuances, la nouvelle graduation, en place depuis le 1^{er} janvier, est plus alarmiste. Le « très bon » n'existe plus. On passe de « bon » à « moyen » puis à « dégradé », avant de verser dans le « mauvais », « très mauvais » et « extrêmement mauvais ». Cette signalétique réajustée ne signifie pas que la pollution de l'air s'est aggravée : elle vise à mieux sensibiliser la population à ses méfaits sur la santé. Autre évolution notable : la prise en compte des particules fines PM_{2,5}. Ce sont les plus problématiques, car leur faible diamètre leur permet de pénétrer facilement dans les voies respiratoires.



Enfin, les seuils relatifs au dioxyde d'azote et à l'ozone ont été abaissés, afin de les caler sur ceux de l'Agence européenne pour l'environnement. Tous ces changements feront sans aucun doute augmenter le nombre de jours où l'on respire un air trop pollué, au moins dans les grandes agglomérations. La révision de cet outil n'est cependant que le reflet plus fidèle d'une situation préoccupante du point de vue sanitaire. ♦

M. GAILLARD/REA



Aliments, pneus ou médicaments peuvent contenir des nanoparticules sans que les consommateurs en soient informés.

NANOMATÉRIAUX

L'opacité nuit à l'évaluation des risques sanitaires

Dentrées alimentaires, cosmétiques, médicaments, vêtements techniques, emballages ou pneus sont autant de produits qui peuvent contenir des nanomatériaux. En France, les industriels en utilisent plus de 400 000 tonnes chaque année. Formés de particules infiniment petites, ces matériaux pourraient présenter des risques spécifiques pour la santé et l'environnement, mais ces derniers sont encore mal cernés. Pour y remédier, un registre a été mis en place, en 2013, sur lequel fabricants, importateurs et distributeurs de « nanos » sont tenus de les déclarer. Mais cette obligation est très mal respectée, comme l'a révélé récemment l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses), qui s'est appuyée sur 52 000 déclarations. Les données sont manquantes ou vagues. Or, ici, la précision est de mise: il ne suffit pas de déclarer du dioxyde de silicium, par exemple, il faut aussi spécifier toutes

Données absentes ou erronées

ses caractéristiques (taille, forme, etc.), car ces paramètres influent sur les risques qu'engendre chaque nanomatériau. Pourtant, dans 90 % des cas, ces informations sont incorrectement renseignées. « L'absence de données ou la mauvaise qualité de celles-ci impacte les possibilités d'exploitation, notamment en matière d'évaluation des risques sanitaires potentiels », regrette l'Anses. Trop de dérogations, une confidentialité derrière laquelle s'abritent les professionnels de façon abusive, ainsi qu'une absence de contrôle des déclarations et de sanctions en cas de manquements expliquent ces lacunes. Ces dernières empêchent également de respecter la traçabilité et l'étiquetage des nanomatériaux, théoriquement obligatoires dans les aliments et les cosmétiques. Lors de notre test, mené en 2018, 80 % des listes d'ingrédients qui auraient dû comporter la mention « nano » restaient muettes sur cette présence. ♦

COSMÉTIQUES

À placer dans le collimateur

« Ne pas laisser perdurer une situation susceptible de fragiliser la protection des consommateurs », tel est l'objectif du rapport de l'Inspection générale des affaires sociales (Igas). Ayant conduit un audit auprès de l'Agence nationale de sécurité du médicament, l'Igas a constaté que cette dernière, faute de moyens, se désintéressait des cosmétiques et des produits de tatouage, qui sont pourtant de son ressort. Résultat, leur surveillance s'avère insuffisante. Et les professionnels ne sont pas au-dessus de tout soupçon, regrettent les inspecteurs. Ils listent des pratiques dommageables pour les utilisateurs: absence d'évaluation de la sécurité avant la mise sur le marché, présence de substances interdites, nanoparticules non déclarées, modes de fabrication à risque... « Si les effets indésirables graves semblent rares, ceux non graves, notamment les problèmes dermatologiques ou les allergies, altèrent la vie quotidienne de plusieurs centaines de milliers de consommateurs. » L'Igas propose plusieurs pistes de réorganisation, estimant qu'il est impératif de remédier à cette « vulnérabilité de l'organisation française ».



GLYPHOSATE

Des agriculteurs en parlent

Elle a la fibre écolo. Voilà l'une des raisons pour lesquelles elle a fui la ville pour s'installer avec sa famille dans la Beauce. Isabelle Vayron, une réalisatrice de documentaires, découvre alors le monde des grandes exploitations agricoles. Elle s'en rapproche, en plein débat sur l'interdiction du glyphosate que réclament plusieurs voix, dont l'UFC-Que Choisir. « C'était aussi ma position, confie Isabelle Vayron. Mais

au gré des rencontres, mes voisins agriculteurs m'ont expliqué pourquoi ils ne pouvaient pas s'en passer. Que si c'était le cas, ils devraient employer d'autres pesticides, consommer davantage de carburant pour labourer. Il m'a semblé juste de leur donner la parole pour que le public ait une vision globale de la question. » Le film qu'elle a tourné sera diffusé sur Public Sénat le samedi 23 janvier à 20 h 30 (disponible en replay). ♦

Retrouvez régulièrement

Que Choisir dans

LA QUOTIDIENNE

Présentée par
Maya Lauqué et Thomas Isle
du lundi au vendredi
à 11 h 45 sur **France 5**

ASSURANCE AUTO

Des hausses malgré la crise

Au printemps 2020, le premier confinement a eu pour conséquence attendue de faire baisser la sinistralité dans le domaine de l'automobile. De facto, ce fut tout bénéfice pour les compagnies d'assurances, qui ont versé moins d'indemnités. En juin dernier, l'UFC-Que Choisir a estimé qu'elles devraient rétrocéder 2,2 millions d'euros aux assurés, soit en moyenne 50 € par contrat auto (QC n° 592). L'association proposait même à ces derniers un courrier type pour obtenir une diminution de la cotisation à venir. Les réponses des mutuelles et des assureurs sont, la plupart du temps, restées ambiguës.

Ils ont « mollement » laissé entendre qu'ils n'augmenteraient pas les primes. Mais à lire les retours des consommateurs, cela n'a pas été systématique. Exemple avec Huguette G., une lectrice qui vit dans le Sud : « *Le Gan, auprès duquel je suis assurée pour ma voiture, écrit-elle, a répondu à ma lettre dans laquelle je m'étonnais de voir ma prime majorée de 5,67%. La compagnie m'indique noir sur blanc qu'il n'y a pas "eu de gel". Et si elle reconnaît que les mesures de confinement ont entraîné une baisse de la sinistralité "sur certains risques", elle précise avoir "choisi de redistribuer ces gains aux clients qui en ont le plus besoin, conformément au principe de mutualisation qui régit [sa] profession"* ». Enfin, pour justifier cette hausse, le Gan ressort ces éternels arguments : « *Le coût des pièces détachées automobiles et des catastrophes naturelles ne cesse de progresser.* » On l'aura compris, c'est un retour sur terre pour de nombreux assurés qui tablaient sur des cotisations « maîtrisées » eu égard au contexte. ♦



CAROT/PHANIE

PENSIONS ALIMENTAIRES

Un service pleinement opérationnel

Encore réservé en octobre dernier aux parents victimes d'impayés, le service de la Caisse d'allocations familiales (Caf) et de la Mutualité sociale agricole (MSA) permettant d'assurer le versement régulier des pensions alimentaires est désormais accessible à tous les pères et mères séparés. L'intérêt ? S'affranchir, pour le parent payeur, du souci de paiement, tout en rassurant l'ex-conjoint sur le règlement constant et pérenne des pensions. Ce dispositif est activable par toute personne concernée qui le requiert, même si la séparation est ancienne, que le montant alloué est bien entièrement versé et qu'il n'y a pas de retard. La demande peut être formulée dès la fixation de la pension devant un juge (divorce avec contentieux) ou un avocat (divorce par consentement mutuel), avec une transmission directe des données à la Caf ou à la MSA. L'Agence de recouvrement et d'intermédiation des pensions alimentaires (Aripa) peut aider gratuitement les parents non mariés à la fixation d'une pension alimentaire et à la délivrance d'un titre exécutoire prévoyant ce nouveau service.

Simulateur et demande accessibles sur le site Pension-alimentaire.caf.fr.

VÉHICULES AU RAPPEL



BMW X5M



Toyota Yaris



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 BMW X5, X6, X7, X5M

ET X6M produits entre le 29 mai et le 27 octobre 2020. **Problème :** risque de défaut de soudure au niveau du train avant et/ou du moyeu de roue avant.

LES HONDA CR-V construits entre le 7 novembre 2001 et le 6 octobre 2006. **Problème :** risque d'infiltration d'eau dans le boîtier de commande des vitres électriques pouvant provoquer un incendie.

LES AUDI A4 ET A6 fabriquées entre 2004 et 2011. **Problème :** le boîtier du générateur de gaz (marque Takata) pourrait éclater

lors du déploiement du coussin gonflable du passager. De petites pièces métalliques risqueraient alors d'être projetées dans l'habitacle et de blesser les occupants.

LES KIA SORENTO sortis d'usine entre le 10 août et le 28 septembre 2020. **Problème :** risque de fuite de carburant au niveau d'une canalisation basse pression venant du réservoir.

LES OPEL INSIGNIA produites entre le 27 août et le 2 septembre 2020. **Problème :** défaut de fixation du réservoir de carburant sur certains modèles.

LES TOYOTA YARIS construites entre le 6 juillet et le 3 octobre 2020. **Problème :** le support métallique d'ancrage de la ceinture de sécurité du siège central arrière peut être mal fabriqué. Par conséquent, cette ceinture est à même d'être endommagée lors d'un choc et de perdre en efficacité.

LES TOYOTA AYGO ET YARIS fabriquées respectivement du 3 au 15 juin 2020 et du 2 au 19 juin 2020. **Problème :** dysfonctionnement du système de gestion automatique des feux, au risque d'éblouir les autres automobilistes.

BOUTEILLES EN VERRE

La consigne de retour ?

L'idée avait émergé lors de la consultation publique sur l'économie circulaire et pendant la Convention citoyenne sur le climat. Le gouvernement semble avoir repris la proposition à son compte. La consigne des bouteilles en verre pourrait connaître un retour progressif jusqu'en 2025, avec une généralisation à cette échéance. Une étude de l'Agence de la transition écologique (Ademe) a montré que la réutilisation de ces contenants présentait de réels avantages face à la production de ceux qui partent au recyclage. L'Agence pose néanmoins ses conditions: il convient de s'en servir à nouveau un certain nombre de fois, et de ne pas parcourir le territoire de long en large avec des bou-

teilles vides. Pour faciliter la consigne et le réemploi, le nombre des modèles doit aussi être limité. Le chemin est encore long, mais le succès du réseau Alsace consigne pourrait faire école. Créé par la brasserie Meteor, la marque d'eau de source Carola et celle de limonades Lisbeth, le dispositif a entraîné une hausse des ventes. La consigne semble donc positive pour les affaires, et elle l'est pour l'environnement avec des bouteilles de bière réutilisées, en moyenne, 19 fois. Reste qu'il faudra compter avec le lobby du vin, qui ne veut pas en entendre parler et se réfugie derrière le taux de recyclage très honorable de ses emballages. La bataille avec les partisans d'une économie circulaire plus vertueuse promet d'être rude. ♦

Mieux
que le
recyclage



TEK IMAGE/SPL-PHANTIE

DÉCÈS ET COVID-19

Règles funéraires adaptées

Depuis le début de l'épidémie de Covid-19, les règles funéraires n'ont cessé d'évoluer au rythme de la situation sanitaire.

Pour tous les défunts: lors des cérémonies organisées dans les cimetières, une jauge maximale de 30 personnes (employés des pompes funèbres inclus) est imposée. Les gestes barrières et le port du masque doivent être respectés. Dans les lieux de culte, les offices ne sont plus soumis à une limitation du nombre de participants depuis début décembre 2020, au prix de consignes très strictes à observer. Entre chaque personne ou cellule familiale, il faut deux sièges libres. Par ailleurs, les proches du défunt ne peuvent occuper qu'une rangée sur deux. Le masque est obligatoire pour tous les adultes et les enfants de plus de 11 ans, mais il peut toutefois être retiré provisoirement pour les rites qui le nécessitent.

En fin d'année, l'exécutif a décidé d'assouplir les conditions de déclaration de transport et les délais d'inhumation ou de crémation. Publié au *Journal officiel* (12/12/20), un décret précise que, jusqu'au



Les délais
pour procéder
aux funérailles
sont passés
de 6 à 21 jours.

J. BONNEFOY

16 mars 2021, aucune déclaration n'est nécessaire pour le transport des défunts (avant et après leur mise en bière) – à condition toutefois que la mairie en soit informée dans le mois qui suit. Le texte

Pas de soins de conservation

allonge en outre les délais pour procéder aux funérailles, qui passent de 6 à 21 jours, sans accord préalable du préfet.

Pour les défunts atteints du Covid-19 ou suspectés de l'être: jusqu'au 16 mars 2021, la mise en bière immédiate reste

exigée. Les proches conservent la possibilité de voir le défunt une dernière fois, même si sa mort survient à l'hôpital ou dans un établissement pour personnes âgées. Ils devront néanmoins arriver avant la fermeture de la housse hermétique ou du cercueil (en général, 24 heures maximum après le décès). A contrario, toute présentation en chambre funéraire est toujours interdite.

À nouveau autorisée depuis le 1^{er} mai 2020, une toilette mortuaire simple peut être effectuée par l'entreprise de pompes funèbres ou des professionnels de santé. Les soins de conservation demeurent cependant proscrits. ♦

DROIT DE RÉPONSE

À la suite de notre article « Siga s'égare » publié dans le n° 596 de *Que Choisir* (novembre 2020), nous avons reçu de la société Siga le droit de réponse ci-dessous, que la loi nous oblige à publier.

« **Siga s'égare** » pour « **l'équilibre nutritionnel** ». Non ! Siga s'intéresse à l'aliment (« l'équilibre » relève du régime) et, en premier lieu, à son degré de transformation pour identifier les moins délétères. 50 études épidémiologiques associent AUT et risques de maladies chroniques, mortalité.

« **Ne considère que les sucres, graisses [...] ajoutés** ». Oui ! Il n'existe pas d'évidence sur leur nature délétère s'ils sont déjà présents dans les matrices naturelles. Au contraire, la consommation de produits naturellement riches en gras (saturés) ou en sucres est associée à, respectivement, des risques réduits de maladies cardiovasculaires (Chen et al., 2017) et de diabète de type 2 (Du et al., 2017). Lors d'ajouts élevés, nous usons du terme « gourmand » sur les conseils

de psychologues pour une pédagogie positive et déculpabilisante.

Classements « déconcertants » et « aberrations » récompensant des « huiles de coco avec un nutri-Score E » ? Inscrit dans un régime végétal-Vrai-Varié, aucun VRAI aliment n'est en soi problématique. Siga distingue ici les graisses vierges : ni raffinées, ni hydrogénées.

Siga chercherait « à amadouer [...] les industriels [...] et la grande distribution » par ses médailles. La transparence, choisie par Siga et ses partenaires (via notes et médaille), répond à l'objectif national du PNNS4 de réduction de notre consommation d'AUT. Ils composent toujours 67 % des rayons (Davidou et al. 2020) ! Nous œuvrons pour améliorer l'offre alimentaire, la rendre plus vraie, sincèrement convaincus que c'est mieux pour tous. ♦



Siga conteste notre article paru dans *Que Choisir* n° 596.

La réponse de *Que Choisir*

L'application Siga ne s'égare pas : ce sont les consommateurs qui risquent de se perdre ! Comme nous l'avons expliqué, elle ne prend en compte que les sucres, graisses et sels ajoutés, et non leur teneur totale dans les produits, alors même que ces substances sont, certes naturellement, mais bel et bien présentes. Or, en quantité, $1 + 1 = 2$, et non 1 ! Siga valorise par des médailles ces produits nutritionnellement déséquilibrés, qu'elle appelle « gourmands », et dont certains sont fabriqués par ses clients de l'industrie agroalimentaire. C'est affiché et transparent. Mais pas nécessairement clair pour le consommateur.

J. BONNEFOY

MESSAGERIE WHATSAPP

Des smartphones incompatibles

Comme chaque année, WhatsApp fait le ménage. L'application de messagerie instantanée et de téléphonie du groupe Facebook arrête, dès ce début 2021, ses mises à jour sur toute une série d'anciens iPhone et de smartphones Android. Raison invoquée : les systèmes d'exploitation obsolètes (iOS et Android) de ces vieux mobiles ne sont plus en mesure de garantir une protection satisfaisante des données personnelles des utilisateurs.



F. IONLINE/ANDIA

La fin des dinosaures

Les conséquences ? Les détenteurs de certains de ces appareils, privés des futurs développements de WhatsApp, ne pourront plus profiter pleinement de toutes les fonctionnalités de l'appli, des bugs risquant de survenir. Pour les autres, celle-ci cessera tout simplement de fonctionner !

Du côté d'Apple, les propriétaires d'un iPhone dont le système d'exploitation est antérieur à la version 9 d'iOS sont concernés. Cette dernière a été lancée en 2015 sur le 4S. Autrement dit, si vous utilisez encore un iPhone 4 ou un modèle plus ancien, c'en est fini de WhatsApp. Quant aux possesseurs d'iPhone plus récents

Les systèmes d'exploitation Android et iOS trop anciens ne seront plus compatibles avec l'application WhatsApp.

(à partir du 4S, donc), ils doivent actualiser leur iOS pour continuer à se servir de l'application. Plusieurs téléphones dotés d'Android sont aussi visés par les restrictions de mise à jour. Il s'agit des mobiles dont

le système d'exploitation est inférieur à 4.0.3, pour la plupart commercialisés avant 2013. De ce fait, très peu de personnes devraient être touchées, ces dinosaures (comme le Samsung Galaxy S2, le Huawei Ascend P1, le HTC Desire ou le LG Optimus Black) ayant, pour la majorité, été mis au rebut depuis longtemps. ♦



L'Eco-Score donne aux aliments une note de A à E (de la meilleure à la moins bonne).

ALIMENTATION

L'affichage environnemental au banc d'essai

Manger sain pour soi, mais aussi pour la planète : après un Nutri-Score évaluant la qualité nutritionnelle des aliments, une étiquette sur leur impact environnemental pourrait bientôt voir le jour⁽¹⁾. Dans cette quête, l'État a mis en libre accès Agribalyse (QC n° 596, p. 9), une base de données qui contient les scores de 2500 aliments bruts et transformés, calculés selon l'analyse de leur cycle de vie (ACV)⁽²⁾. Mais, formatée pour l'industrie, cette méthode affiche des lacunes quand il s'agit des productions agricoles (lire aussi p. 12). Si elle évalue bien les conséquences des pratiques sur le changement climatique, elle se montre moins pertinente pour la biodiversité ou la fertilité des sols, ainsi que pour l'impact des pesticides ou des antibiotiques sur la santé des humains et des écosystèmes. Par ailleurs, ses résultats étant exprimés par kilo d'aliment produit, elle avantage les systèmes intensifs... Comment contrebalancer ces carences ? L'exécutif s'est tout simplement désengagé, appelant le secteur privé à élaborer et tester des indicateurs plus complets. Un collectif de neuf acteurs de l'alimentaire (Eco2 Initiative, Etiquettable, Frigo Magic, FoodChéri, La Fourche, Marmiton, Open Food Facts, ScanUp et Yuka) a donc créé un logo commun, l'Eco-Score,

disponible depuis janvier : un score est calculé à partir de celui d'Agribalyse, tamponné par des bonus-malus selon le système de production, le transport de chaque ingrédient, l'emballage, la surpêche, la déforestation liée à l'huile de palme... Avec ce score, les produits se différencient nettement. Ainsi, un chocolat au lait bio et équitable affiche un Eco-score C, tandis qu'un produit conventionnel écope d'un E. Mais tous deux sont pénalisés par l'origine lointaine du cacao et l'emballage. D'autres propositions devraient suivre – au risque de créer la confusion pour les consommateurs. Mais, surtout, de laisser en plan l'un des aspects majeurs de la crise environnementale : l'effondrement de la biodiversité. ♦

(1) La loi de 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire prévoit d'expérimenter l'affichage environnemental d'ici à août 2021. (2) L'ACV évalue les impacts environnementaux d'un produit tout au long de son cycle de vie, de l'extraction des matières premières à l'élimination des déchets.

DONNÉES DE SANTÉ

Deux médecins épinglés par la Cnil

Des amendes de 3 000 € et 6 000 € : la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) a sanctionné, en décembre dernier, deux médecins parisiens exerçant en libéral, pour avoir insuffisamment protégé les données de santé de leurs patients, en l'occurrence des données d'imagerie médicale identifiables. La Cnil a constaté que non seulement la configuration de leur réseau informatique rendait ces informations accessibles via Internet, mais qu'en plus, celles-ci n'étaient pas chiffrées. Autant de manquements au règlement général sur la protection des données (RGPD), qui s'applique depuis 2018. Les patients, dont les données ont été exposées pendant plusieurs années, n'ont pas non plus été avertis de la « fuite » les concernant. La Cnil rappelle que les données de santé sont particulièrement sensibles et qu'elles exigent une protection renforcée. Celles-ci doivent être chiffrées, et seules des personnes autorisées peuvent les consulter.

PRÉCISION DOSSIER MADE IN FRANCE Dans notre enquête « Made in France, le grand gagnant de 2020 ? » (QC n° 597), nous avons omis de citer, parmi les différents labels présents sur le marché, les indications géographiques industrielles et artisanales (Igia). Elles existent depuis 2014 et valorisent des produits historiques du patrimoine français. On y trouve, notamment, le linge basque et les charentaises de Charente-Périgord...

Que Choisir et la confidentialité de vos données personnelles

- # **Les informations personnelles collectées** font l'objet d'un traitement sous la responsabilité de l'UFC-Que Choisir, située 233, boulevard Voltaire, 75011 Paris, aux fins de gérer les abonnements et les commandes de produits/services et leur suivi ; de réaliser des statistiques ; d'effectuer du profilage pour adresser des offres personnalisées et, enfin, de compléter ces données afin de mieux connaître nos interlocuteurs.
- # **Une partie des données provient des associations locales et de courtiers en données** (coordonnées, informations sur la demande, données d'identification, etc.).
- # **Les données à caractère personnel peuvent être transmises à nos services internes**, aux entités

de l'UFC-Que Choisir, à des organismes de presse français partenaires et à des associations caritatives, dont une liste exhaustive figure dans notre politique de confidentialité (accessible sur quechoisir.org/dcp) comme à des prestataires externes, dont certains hors Union européenne. L'UFC-Que Choisir s'assure des garanties appropriées préalablement à tout transfert, dont une copie peut être obtenue en écrivant à l'adresse ci-dessus.

Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de données, ainsi que d'opposition au traitement ou à sa limitation, et définir des directives post-mortem via le formulaire en ligne sur [Quechoisir.org/dpo](https://quechoisir.org/dpo).

Il est également possible de formuler une réclamation auprès de la Cnil.

- # **Les données à caractère personnel sont conservées de manière sécurisée** trois ans à compter du terme d'un contrat (abonnement, commande...), sans écartier les dispositions réglementaires propres à certaines catégories de données imposant une durée de conservation particulière ou leur suppression.
- # **Le traitement des informations personnelles**, suivant les finalités poursuivies, est nécessaire : soit à l'exécution d'un contrat, soit à la réalisation des intérêts légitimes de l'UFC-Que Choisir (analyse de son audience, promotion de son activité), soit repose sur votre consentement, que vous pouvez retirer à tout moment.

ALAIN BAZOT
PRÉSIDENT DE
L'UFC-QUE CHOISIR

ECOSCORE

Information
pipée

Voici comment une belle idée peut être pervertie à cause des choix retenus pour la concrétiser... C'est le scénario qui est en train de s'écrire pour l'« écoscore » officiel, un dispositif d'affichage de l'impact environnemental des denrées agricoles et alimentaires, acté dans la loi antigaspillage⁽¹⁾. La méthodologie envisagée dévoie l'objectif initial : encourager une consommation plus responsable, car plus éclairée sur les conditions de production ou de fabrication. Conçue principalement en fonction du rendement du produit, cette échelle de notation favorise les cycles de production plus courts et donc industriels, sans tenir compte de l'usage de pesticides ou d'antibiotiques – bref, de l'agriculture intensive! –, au détriment des systèmes plus durables et sains. Résultat : un poulet en cage qui a été élevé en quelques semaines obtiendrait une meilleure note qu'un poulet de plein air nourri au grain ! Aberrant. Mais quelle mouche a donc piqué le gouvernement, qui semble s'enfermer dans cette usine à greenwashing ? Il lui faut absolument revoir sa copie. Compléter l'outil en y incluant des critères complémentaires, dans les bonnes proportions, voire le repenser totalement. Cet écoscore en gestation doit être débarrassé de ses scories. Pour un véritable indice de la durabilité des pratiques agricoles ! ♦

(1) Lire aussi notre article en p. 11.



Retrouvez les billets d'Alain Bazot sur
QUECHOISIR.ORG

Nos actions **nationales**

« CHOISIR SON FIOUL »

Faites le plein d'économies !

Compte tenu de son bilan très positif en 2020, la campagne « Choisir son fioul », organisée par la SAS Que Choisir, est renouvelée cette année avec deux achats groupés par mois (un vendredi sur deux). Sur les 51 000 inscrits, plus de 14 000 ont passé une commande l'an dernier (+ 30 % par rapport à 2019) avec, au bout du compte, une économie moyenne de 66 €. Certes, les nouvelles installations de chaudières au fioul seront interdites à partir du 1^{er} janvier 2022, mais un certain nombre de foyers français (près de 4 millions) utilisent encore cette énergie pour se chauffer. De plus, 12 % des résidences individuelles, particulièrement en zones rurales, ne sont pas desservies en gaz naturel. Soucieuse de soulager le pouvoir d'achat des ménages, l'UFC-Que Choisir, via sa filiale, reconduit donc son opération : grâce au rassemblement des consommateurs, « Choisir son fioul » permet de peser sur l'offre et d'obtenir des tarifs attractifs. L'inscription est gratuite et sans engagement. En cas de commande, une participation forfaitaire aux frais d'organisation de 5 € est demandée. ♦



R.DAMORET/REA

► Inscription sur
Choisirsonfioul.fr
ou au 09 75 18 02 38.

RÉSEAU 5G

Miroir aux alouettes

Depuis le dévoilement des cartes de couverture des opérateurs, les craintes de l'UFC-Que Choisir quant à leur manque de transparence et de pertinence se sont tristement confirmées. Derrière le vocable « 5G » se cachent en effet des réalités très contrastées, en raison des différentes bandes de fréquences utilisées (lire aussi p. 58-59). Si une seule permet de bénéficier de débits dépassant ceux de la 4G, les autres, en revanche, offrent des débits équivalents ou inférieurs. Comme nombre d'abonnements 5G coûtent plus cher, l'importance d'avoir une présentation la plus explicite possible s'avère cruciale. Faute d'avoir obtenu de l'autorité de régulation une réglementation contraignante sur les cartes de couverture 5G, les premières dévoilées par les opérateurs ne donnent pas une information fiable, compréhensible et appropriée, ce qui est fort dommageable. L'UFC-Que Choisir a donc mis en demeure Bouygues Telecom, Free Mobile, Orange et SFR de modifier leur présentation. S'il ne veut pas rouvrir une nouvelle polémique après celle sur les ondes et l'impact environnemental, l'exécutif serait bien inspiré d'agir pour en finir avec ce miroir aux alouettes. ♦



P. SITTIER/REA

IMPAYÉS ET CRÉDITS À LA CONSO

Une déflagration attendue

Banques cupides !

Des publicités pousse-au-crime en recrudescence

Après s'être attaquée aux excès du crédit revolving en 2008-2009, ce qui a conduit à l'adoption de la loi Lagarde, l'UFC-Que Choisir a de nouveau épinglé la distribution irresponsable des prêts à la consommation par les banques (lire aussi p. 22-23). Alors que la France traverse une crise économique d'une ampleur inédite, l'association s'alarme de l'envol des défauts de paiement, qui pourraient atteindre les 12 milliards d'euros en 2022. Leur montant actuel par ménage emprunteur (1000 €) est actuellement 10 fois supérieur à celui des Allemands. L'UFC-Que Choisir a non seulement dénoncé une recrudescence des publicités « pousse-au-crime » au moment des fêtes (« Souscrivez maintenant, remboursez au printemps ! »), mais aussi le grand écart des taux d'impayés selon les établissements financiers : la moyenne s'avère déjà fois deux plus importante pour les crédits à la conso que pour les emprunts immobiliers ! Pis, des solutions de rééquilibrage (allongement du terme, diminution du taux d'intérêt, etc.), à même de soulager les foyers en difficulté, ne sont mises en œuvre que dans moins d'un tiers des cas. Pour stopper cette fuite en avant et éloigner le fléau du surendettement, l'UFC-Que Choisir presse les pouvoirs publics d'imposer une mesure de restructuration dès le deuxième incident de remboursement – et, en tout état de cause, avant la mise en place d'un crédit de trop. ♦

CAGNOTTES EN LIGNE

Plainte déposée contre Leetchi

Un grand nombre de particuliers ont du mal à goûter aux fruits des cagnottes en ligne Leetchi, dont ils sont pourtant bénéficiaires, malgré les engagements de la société à les leur verser rapidement. Après une première salve de plaintes et de récriminations avant l'été 2020, l'UFC-Que Choisir a continué à recevoir des témoignages accablants de consommateurs : retards de déblocage de l'argent, réclamations sans réponse, justificatifs supplémentaires demandés sans raison apparente, fonds ayant disparu... Les griefs sont légion de la part des utilisateurs, qui doivent attendre des semaines, voire des mois, avant que les sommes ne soient virées sur leur compte. Alors que dans le contexte économique actuel, certaines collectes entendent répondre à d'impérieux besoins, il n'est pas admissible qu'une telle situation perdure. Après l'envoi de mises en demeure et de vaines tentatives de dialogue, l'association a déposé une plainte contre Leetchi pour pratiques commerciales trompeuses auprès du procureur de la République de Paris. ♦



LVADAM/L'EST REPUBLICAIN-MAXPPP

NOTRE MOBILISATION A PAYÉ

Numéros surtaxés des services publics

Enfin ! L'UFC-Que Choisir, qui a bataillé contre les numéros surtaxés des services publics, peut se féliciter : depuis l'entrée en vigueur d'une mesure législative, le 1^{er} janvier, un appel à une administration ne peut désormais coûter plus cher qu'une communication locale (lire aussi p. 65). Retrouvez la liste des numéros non surtaxés sur Quechoisir.org.

Des dons importants pour notre fonds de dotation

Grâce à votre générosité et à l'appel aux dons lancé l'an dernier, l'UFC-Que Choisir a collecté 175 000 € (Consolidons.org) dédiés à son fonds de dotation. Celui-ci finance des outils au service d'une consommation plus sobre et responsable (application QuelCosmetic, mallettes pédagogiques, Observatoire de l'air intérieur, etc.). Notre indépendance financière, c'est vous !

— Par ARNAUD DE BLAUWE

CONVENTION

Dans les Deux-Sèvres, la gendarmerie en renfort

Comme d'autres associations locales, l'UFC-Que Choisir des Deux-Sèvres a signé une convention avec le groupement de gendarmerie départemental.

L'union fait la force. Après la Haute-Loire et l'Hérault, c'est au tour de l'UFC-Que Choisir des Deux-Sèvres de signer une convention avec le groupement de gendarmerie du département. « Isolation des logements, photovoltaïque... les arnaques, qui touchent particulièrement les personnes âgées ou fragiles, sont fréquentes », explique Francis Mathieu, président de l'association locale (AL). En milieu rural, les victimes déposent plainte dans leur brigade de gendarmerie. Une fois cette formalité accomplie, elles croient trop souvent qu'il n'y a plus rien à faire, voire que l'éventuelle enquête règlera tout... » Erreur ! La plainte ne concerne que le côté pénal du litige (une infraction sanctionnée par une amende et/ou une peine de prison), pas l'aspect civil ; autrement dit la réparation du préjudice. « Or, le consommateur peut espérer se sortir du piège dans lequel il est tombé, par exemple en invoquant un délai de rétractation ou en s'opposant à un paiement, à condition de réagir vite », complète Francis Mathieu.

Aider les victimes

Le partenariat noué vise à inciter les forces de l'ordre à diriger les victimes d'escroquerie vers l'AL, qui sera à même de leur venir en aide. « Sans compter que, dans certains cas, les plaintes ne peuvent pas être prises,

car elles portent sur des agissements non pénalement répréhensibles. Mais en nous faisant ainsi connaître auprès des gendarmes, ces derniers ne laissent pas les particuliers sans solution : ils proposent le recours à l'UFC-Que Choisir », souligne le président de l'AL. Jusqu'à la fin du mois de janvier, lui-même et d'autres militants feront le tour des brigades pour concrétiser ce dispositif. « La formation dure 1h30 environ. Pour l'heure, l'accueil est excellent. Les militaires auxquels nous avons eu affaire sont intéressés et motivés. Ils sont parfois écœurés par la lâcheté de ces bandits qui s'attaquent prioritairement aux publics les plus vulnérables », rapporte-t-il. En parallèle, l'UFC-Que Choisir des Deux-Sèvres s'est rapprochée des maires. Pas de signature de convention avec les édiles, mais des sollicitations via leurs associations représentatives, pour « qu'ils informent les administrés de la possibilité qui leur est offerte de nous saisir s'ils s'estiment victimes d'une vente contestable et/ou de nous contacter sans délai après le dépôt d'une plainte », conclut Francis Mathieu. D'un côté, la gendarmerie et les élus locaux, de l'autre, l'AL : une manière de prendre en tenaille les pratiques commerciales frauduleuses ! ♦

UFC-QUE CHOISIR DES DEUX-SÈVRES (79)

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

COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

Résiliation tardive

Quand il reçoit, à l'automne 2019, l'avis d'échéance 2020 de sa complémentaire santé souscrite auprès d'Humanis, monsieur M. décide d'en changer en raison de la forte hausse, cette année-là encore, des cotisations (+ 21,7%). Son choix se porte sur une mutuelle de Pacifica, une filiale du Crédit agricole. À charge pour cet assureur de s'occuper des



PHOTOALTY/SHUTTERSTOCK

formalités de résiliation. Toutefois, Humanis ne l'entend pas de cette oreille : les délais n'ont pas été respectés, pas question que monsieur M. s'en aille ! Pour l'adhérent, c'est l'incompréhension, car il a agi en temps et en heure, dans le cadre fixé par la loi. Après de nombreux échanges infructueux, monsieur M. contacte l'UFC-Que Choisir de Meudon-Issy-Varves-Malakoff. L'association locale (AL) constate, effectivement, que Humanis est de mauvaise foi. Mais rien n'y fait, la complémentaire santé campe sur ses positions. L'AL saisit alors le Médiateur de l'assurance, qui donne raison au consommateur. Quelques semaines plus tard, Humanis lui confirme que le contrat est résilié. ♦

UFC-QUE CHOISIR MEUDON-ISSY-VANVES-MALAKOFF (92)

DÉMARCHAGE AGRESSIF, VENTES FORCÉES : AYEZ LES BONS RÉFLEXES !

En cas de démarchage, la vente doit faire l'objet d'un contrat écrit mentionnant (sous peine de nullité) :

- le nom et l'adresse du fournisseur
- le nom du démarcheur
- le lieu du contrat
- le détail des prestations
- les conditions d'exécution
- le prix et les modalités de paiement
- un formulaire détachable de renonciation réglementé

Ne signez rien le jour du démarchage, ne versez jamais d'argent tout de suite

LE CONSOMMATEUR A UN DÉLAI DE 14 JOURS POUR EXERCER SON DROIT DE RÉTRACTATION (ART. L.221-18 DU CODE DE LA CONSOMMATION)

Les gendarmes et l'association locale organisent ensemble des actions de prévention.

LITIGES RÉSOLUS

ÉLECTROMÉNAGER

Aspirateur allergique... à la poussière

Miele est une marque allemande d'électroménager considérée comme fiable. Mais, probablement, monsieur W. pense-t-il aujourd'hui que cette bonne réputation est quelque peu surfaite ! Quand, en février 2019, le consommateur achète un aspirateur du fabricant (le Compact C2), il ne doute pas de son choix. Or, six mois plus tard, l'appareil tombe en panne. Monsieur W. contacte alors le service après-vente (SAV) du constructeur, afin d'obtenir un échange ou un remboursement du prix de son achat en application de la garantie légale de conformité. Il essuie un refus, parce qu'il aurait, lui explique-t-on, mal utilisé son aspirateur. Pour appuyer sa décision, le SAV

lui présente deux photos montrant de la... poussière à l'intérieur de la machine. De la poussière dans un aspirateur, comme c'est inattendu ! Pour le remettre en état, monsieur W. doit déboursier 249,20 €. Soutenu par l'UFC-Que Choisir de la Charente vers laquelle il s'est tourné, l'adhérent obtient que Miele prenne partiellement en charge le coût de la réparation. Monsieur W. n'aura « qu'à » payer 150 €... pour une référence qui, neuve, vaut 170 €. « *Peut-être ce modèle est-il allergique à la poussière. Merci à Miele de le désensibiliser* », a commenté ironiquement l'AL. ♦

**UFC-QUE CHOISIR
DE LA CHARENTE (16)**

ABONNEMENT

Le mauvais film de Canal+

Pendant près d'un an (de février à décembre 2018), madame X. a été abonnée à Canal+ sans son consentement. Au cours de cette période, l'opérateur a prélevé sur le compte de la consommatrice un montant total de 534 €. Pourtant, cette dernière ne lui a jamais fourni ses coordonnées bancaires. Pour arrêter les frais, madame X. demande à sa banque de stopper les prélèvements. Elle réclame également à Canal+ la restitution des sommes indûment perçues ; en vain. Elle s'adresse alors à l'UFC-Que Choisir Val-de-Seine. L'association locale (AL) envoie un courrier en recommandé, puis une lettre de relance, qui restent tous deux sans réponse. Plus gonflé encore, la chaîne cryptée missionne un huis-sier afin de récupérer les mensualités non payées (210 €) auprès de



HAMILTON/REA

madame X. L'AL hausse alors le ton et menace de saisir le Médiateur des télécommunications. Finalement, Canal+ accepte de verser 617 € à l'adhérente pour le remboursement, notamment, de l'abonnement... qu'elle n'a jamais souscrit ! ♦

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

REJOIGNEZ NOS ASSOCIATIONS LOCALES



Depuis sa création en 1951, l'UFC-Que Choisir, première association française de défense

des consommateurs avec plus de 141 000 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).

STORE DÉFAILLANT

Un recommandé qui fait son effet

C'était il y a six ans environ. Monsieur et madame N. font poser un store sur la véranda de leur maison pour un montant de 4 367 €. En avril dernier, le couple signale à l'entreprise qui a réalisé l'installation la défaillance d'une barre de charge, ce qui rend l'équipement inutilisable. Un technicien se déplace le mois suivant et effectue la réparation, qu'il facture 297 €. Mais, fin août, le mécanisme casse encore. Le store est à nouveau hors service. Monsieur et madame N. rappellent aussitôt le prestataire, qui ne réagit pas. Agacés par son silence, les époux se rendent, le 10 septembre, à la permanence de l'UFC-Que Choisir Hauts-de-Seine Sud. Celle-ci leur prépare une lettre recommandée avec AR à adresser à la société en question. Ce courrier fait mouche, puisque six jours plus tard, cette dernière se déplace pour remettre en état le store, gracieusement cette fois. ♦

**UFC-QUE CHOISIR
HAUTS-DE-SEINE SUD (92)**



MÉDICAMENTS MADE IN FRANCE

Un vrai plus pour les patients ?

Le Covid-19 a montré notre dépendance vis-à-vis de l'étranger concernant l'approvisionnement en produits médicaux. La relocalisation annoncée des industries de santé pourrait aider à pallier certaines pénuries de médicaments.

— Par **ELSA ABDOUN**

Tout au long de la crise sanitaire, les signaux se sont multipliés. Ainsi, en mars 2020, alors que l'épidémie de Covid-19 se répandait partout dans le monde, l'Inde annonçait la suspension de ses exportations d'une dizaine de médicaments et de molécules actives – parmi lesquels l'hydroxychloroquine et le paracétamol –, avant de rouvrir ses frontières quelques semaines plus tard, sous la pression des États-Unis notamment. Le même mois, 8 millions de masques en provenance de Chine étaient, pour la première fois, débarqués sur le tarmac de l'aéroport de Vatry, dans la Marne, marquant l'ouverture d'un pont aérien censé ravitailler la France, incapable de produire en quantités suffisantes ces produits essentiels à la maîtrise de la pandémie. Le 13 mai, enfin, le patron de la branche américaine de Sanofi promettait aux États-Unis la priorité de son futur vaccin contre le Covid-19, arguant des investissements financiers plus élevés de ce pays. La firme, officiellement française (lire p. 21), a ensuite rétrogradé en raison du tollé provoqué chez nous par cette annonce.

Un diagnostic : dépendance et fragilité

Ces événements, provoqués par une soudaine hausse de la concurrence mondiale pour l'accès aux produits médicaux, ont révélé au grand jour la dépendance et la fragilité de notre pays en matière d'approvisionnement sanitaire. En réaction, au printemps dernier, le gouvernement français et la Commission européenne ont, chacun, annoncé des plans d'investissement visant à développer

LES ENJEUX

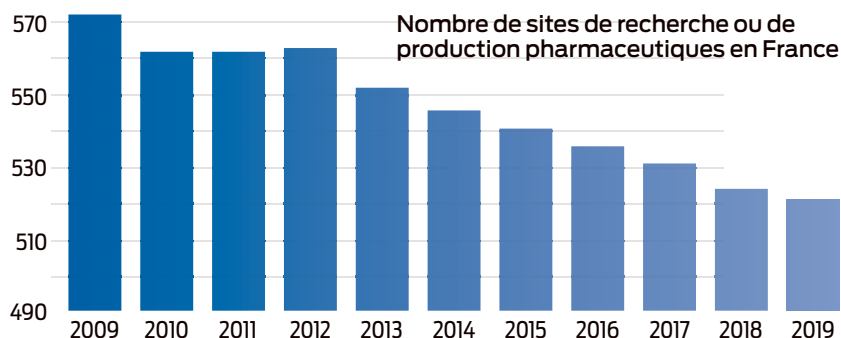
80 % des principes actifs de nos médicaments sont produits en Asie.

Rapatrier la fabrication des médicaments pourrait sécuriser en partie nos approvisionnements.

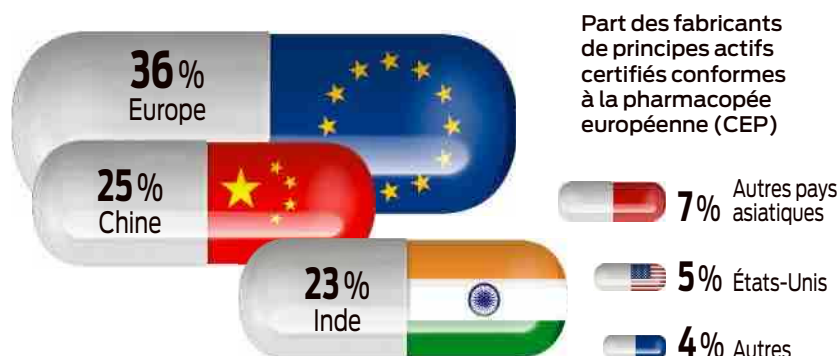
LE DANGER

Le coût élevé de la relocalisation fait peser le risque que les médicaments les plus rentables soient privilégiés au détriment des traitements essentiels, voire que ce coût se répercute sur leur prix.

LES SITES DE PRODUCTION DE MÉDICAMENTS SE RARÉFIENT DANS NOTRE PAYS



LA MAJORITÉ DES FABRICANTS DE PRINCIPES ACTIFS EST SITUÉE EN ASIE



la fabrication de médicaments et de matériel médical sur leur territoire. Cela afin de retrouver la « *souveraineté sanitaire et industrielle* », que le président de la République a appelée de ses vœux, le 16 juin dernier, lors de son discours sur le site de Sanofi, à Marcy-l'Étoile (69).

Dans l'Hexagone, 200 millions d'euros devaient être injectés pour financer l'aide à l'ouverture de chaînes de production dédiées, rien que pour l'année 2020 qui vient de s'achever. L'Union européenne, elle, a promis en décembre un budget de 5,1 milliards d'euros consacré au développement de son programme EU4Health (l'Europe pour la santé), dont une partie sera réservée aux incitations à la réimplantation des industries de santé. C'est un fait, ces 30 dernières années, la France et le Vieux Continent ont, au fil des nombreuses délocalisations d'usines en Chine et en Inde, totalement perdu leur souveraineté sanitaire. On estime, aujourd'hui, qu'environ 80 % des principes actifs composant les médicaments que nous consommons proviennent d'Asie. Et, d'après l'organisation professionnelle Les entreprises du médicament (Leem), seuls 22 % des traitements remboursés par l'Assurance maladie sont – ne serait-ce qu'en partie – fabriqués sur le territoire national. Par conséquent, beaucoup d'acteurs >>>

>>> semblent désormais s'accorder sur le fait que relocaliser la fabrication de certaines molécules permettrait, avec la constitution de stocks stratégiques (lire l'encadré p. 18), de gagner en indépendance sanitaire.

La relocalisation envisagée comme antidote

De cette manière, en cas de nouvelle crise mondiale ou de tensions géopolitiques, « il y a l'idée qu'une production domestique pourrait être réquisitionnée », explique Isabelle Méjean, économiste et spécialiste du commerce international. De nombreux pays l'ont d'ailleurs démontré durant la pandémie, au-delà du seul exemple indien, à l'instar de la France, qui a temporairement limité, au printemps dernier, ses exportations de plusieurs traitements et matériels médicaux. Cette piste protectionniste fait cependant débat. « C'est la mondialisation qui nous a permis d'éviter des ruptures d'approvisionnement pendant l'épidémie de Covid-19 », tient à souligner Philippe Lamoureux, directeur général du Leem. Charlotte Roffiaen, conseillère pour les affaires européennes chez France assos santé (la fédération française d'associations d'usagers de la santé), se montre également prudente. « Quand un État applique un protectionnisme sanitaire, affirme-t-elle, cela pousse les autres à le faire : or, il ne faudrait pas créer une guerre commerciale, car on aurait tout à y perdre sur le plan de la santé. »

Combattre les ruptures d'approvisionnement

L'ouverture d'usines dédiées à la fabrication de substances actives en France et dans l'Union présente un autre avantage : celui de diversifier les sources à l'échelle mondiale, et donc de diminuer le risque de pénurie thérapeutique. Le manque de réserves de médicaments, dangereux pour les malades, s'avère de plus en plus fréquent, en dehors même de toute situation pandémique. Les signalements de ruptures de stocks et de tensions d'approvisionnement sur des traitements essentiels ont été multipliés par 20 entre 2008 et 2018 ; l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM) en a recensé pas moins de 1 200 en 2019. Ces pénuries sont

Des centaines de millions d'euros d'aides publiques aux laboratoires ont été prévues pour relocaliser la production de médicaments, notamment via l'ouverture d'usines en France et dans l'Union européenne.

notamment dues, dans un contexte d'augmentation de la demande mondiale, au faible nombre de sites élaborant certaines molécules peu rentables. Résultat, « quand il y a un problème sur une chaîne de production, on n'a pas la possibilité de compenser avec une autre », déplore Charlotte Roffiaen. « Les risques deviennent importants quand on dépend d'une seule entreprise », confirme Isabelle Méjean.

La création de nouvelles usines participerait, dès lors, à sécuriser l'approvisionnement en médicaments. Un bénéfice sanitaire auquel Jean-Paul Vernant, professeur d'hématologie et administrateur de la Ligue contre le cancer, ajoute « la protection des travailleurs et de l'environnement » ou encore « la sécurité des médicaments ». Même si ce dernier avantage ne convainc pas tout le monde (lire l'encadré p. 19). L'objectif affiché du ministre de la Santé est, en tout cas, très clair. « Nul ne peut concevoir que la France soit, un jour, dans l'incapacité de permettre à chacun d'accéder à des soins, à des traitements et à des médicaments », déclarait, le



PÉNURIES DE TRAITEMENTS

Diverses solutions pour y remédier

Relocaliser des usines du secteur privé ne constitue pas la seule option pour sécuriser l'approvisionnement en produits médicaux. De nombreuses associations, parmi lesquelles l'UFC-Que Choisir, et plusieurs représentants ou groupes politiques militent notamment pour l'obligation de constituer d'importantes réserves de médicaments et pour le développement d'une production

publique d'une partie, au moins, de la pharmacopée. Or, alors que quatre mois de stocks de sécurité sont généralement préconisés, le Parlement français a abaissé, en novembre dernier, cette durée à deux mois pour les médicaments dits « d'intérêt thérapeutique majeur », suscitant la colère des associations. Concernant le développement d'une production publique de médicaments,

le gouvernement reste muet. Une proposition de loi en ce sens a été déposée, en juillet, au Sénat par les groupes communiste, républicain, citoyen et écologiste, mais elle s'est vu rejetée en première lecture. Une autre, visant à créer un pôle public du médicament et déposée en avril dernier par la députée de La France insoumise Caroline Fiat, n'avait pas non plus abouti.





PALLARD/REA

Les groupes pharmaceutiques ont plus intérêt à investir dans la fabrication de médicaments sous brevet, donc lucratifs

18 juin dernier, Olivier Véran, pour justifier les centaines de millions d'euros d'aides publiques aux laboratoires prévues dans le Plan d'actions pour relocaliser les industries de santé. Sauf que cette ambition de consolider l'approvisionnement sanitaire se heurte aux conditions que posent ces groupes pharmaceutiques pour s'engager dans cette démarche, très coûteuse malgré les subventions.

Choix sanitaire ou économique ?

À commencer par le choix des produits de santé sur lesquels investir. Dans un communiqué publié en novembre, l'industrie pharmaceutique, par la voix du Leem, invitait, afin de « retrouver une autonomie stratégique », à « attirer la production de médicaments de thérapie innovante sur le territoire ». Des traitements novateurs, encore sous brevet, et donc lucratifs, mais qui ne sont pas forcément stratégiques sur le plan sanitaire, car « ce ne sont évidemment pas ceux-là qui font l'objet de pénuries », constate amèrement Jean-Paul Vernant, de la Ligue contre le cancer. Ce sont les médicaments peu rentables qui posent problème. « Ce n'est pas un hasard si leur fabrication a été délocalisée à l'origine », confirme Charlotte Roffiaen, de France assos santé. Entre sécurisation de l'approvisionnement sanitaire et relance économique, il faudrait donc choisir.

Certes, la communication gouvernementale suggère la compatibilité de ces deux ambitions. Le plan de relocalisation a ainsi été annoncé conjointement par le ministre de la Santé et la secrétaire d'État auprès du ministre de l'Économie et des Finances, Agnès Pannier-Runacher ; cette dernière ayant >>>

INDE ET CHINE

Leurs productions sont-elles moins sûres ?

En 2008, de l'héparine fabriquée en Chine provoquait la mort d'au moins 81 personnes aux États-Unis et en Allemagne. En cause, la contrefaçon de l'anticoagulant avec son remplacement partiel par une molécule similaire, mais toxique. Dix ans plus tard, des traitements contre l'hypertension (sartans) d'origine chinoise ou indienne ont été retirés du marché, en France et dans le monde, après la découverte de leur contamination par des substances reconnues comme probablement cancérogènes pour l'humain. Faut-il pour autant en conclure que les produits pharmaceutiques issus de ces pays sont moins sûrs ? Philippe Lamoureux, président du syndicat professionnel Les entreprises du médicament (Leem), réfute en bloc. « *Aucun produit n'est plus contrôlé que le médicament* », veut-il rassurer. Toutefois, dans sa « stratégie pour 2025 » adoptée en décembre dernier,



FEATURCHINA/ROPI-REA

La mondialisation aurait amplifié le risque de présence de contrefaçons dans la chaîne d'approvisionnement.

L'Agence européenne du médicament semble d'un tout autre avis. « *Le risque de présence de médicaments contrefaits dans la chaîne d'approvisionnement a aussi été amplifié par la mondialisation* », peut-on y lire. Juste avant que ne soit évoquée la « *nécessité de soutenir la capacité d'inspection des bonnes pratiques cliniques et de production dans les pays tiers* ».

MASQUES, POUSSE-SERINGUE...

Les autres projets de relocalisation sanitaire

Bien avant les médicaments, c'est peut-être le manque de masques, de respirateurs et de tests de diagnostic qui a le plus marqué l'opinion durant l'épidémie de Covid-19. Dans ce contexte, la production française de ces matériels médicaux a fortement augmenté au cours de la crise sanitaire, mais rien ne garantit qu'elle sera maintenue une fois la pandémie passée. Plusieurs projets de relocalisation ont cependant été sélectionnés pour bénéficier d'aides

publiques, tels que la fabrication de pousse-seringue ou la modernisation d'une ligne de production de poches de perfusion. L'intérêt, en matière de sécurisation de l'approvisionnement, n'apparaît pas évident par rapport à la constitution de stocks (d'autant qu'en cas de besoin, des usines peuvent se convertir à la production d'une partie de ces équipements). Mais d'autres objectifs – politiques, économiques... – peuvent entrer en jeu ici.



La part des importations de certains matériels pourrait rester élevée après la crise.



>>> insisté sur la possibilité de mener « la bataille économique » et de « relocaliser en France des emplois » à travers la réimplantation de la production pharmaceutique. Cependant, les associations de patients craignent que, dans les faits, l'objectif économique ne l'emporte sur l'objectif sanitaire. « Nous sommes dans un contexte pandémique où les laboratoires sont en position de force pour négocier », s'inquiète Charlotte Rofiaen. « L'industrie pharmaceutique représente un lobby extrêmement puissant », rappelle, de son côté, Jean-Paul Vernant. Avant d'ajouter : « Lorsque le président de la République affirme qu'on va rapatrier la production de médicaments, on ne sait pas de quoi il s'agit : des médicaments anciens tombés dans le domaine public, pas chers mais essentiels et à risque de pénurie, ou des innovations aux prix exorbitants ? » L'économiste Isabelle Méjean regrette, pour sa part, le « manque de transparence sur qui va décider, et comment, des médicaments dont la fabrication doit être relocalisée ».

Le retour du paracétamol, tout un symbole

Les annonces des premiers projets financés ne semblent pas rassurer les inquiets. Le plus commenté d'entre eux, la relocalisation de la production de paracétamol d'ici à trois ans, apparaît comme une mesure d'ordre avant tout symbolique, plutôt que sanitaire ou économique. En effet, cette molécule, fabriquée à la fois en Chine, en Inde et aux États-Unis, n'est pas considérée par les spécialistes comme à haut risque de rupture. Il s'agit d'« un premier exemple emblématique », concède la Direction générale des entreprises (DGE) du ministère de l'Économie et des Finances, qui s'empresse néanmoins de pointer vers les autres « nombreux projets proposés par les industries de santé dans le cadre du plan de relance ». Il y est question, entre autres, de « 12 médicaments

qui ont connu de fortes tensions durant la crise sanitaire », de « 7 [autres], essentiels en anesthésie-réanimation », ou encore de produits anticancéreux et antiviraux.

Toutefois, au-delà du choix des médicaments à relocaliser, les laboratoires ont une autre exigence : la hausse du tarif de leurs produits. « Nous proposons des prix plancher pour les traitements qui sont en risque de rupture », défend Philippe Lamoureux, du Leem. Car, actuellement, certains ont des tarifs tellement bas qu'on ne peut plus les produire en Europe. » Cet appel semble avoir été entendu. Dans la loi de financement de la Sécurité sociale pour 2021, promulguée en décembre dernier, les économies imposées à l'industrie pharmaceutique sur le prix des traitements ont finalement été réduites d'un tiers, passant de 920 à 600 millions d'euros.

Qu'on se le dise : il faudra donc peut-être payer deux fois pour se soigner « local ». Une première via les aides publiques à l'investissement, et une seconde à travers la hausse du prix des médicaments. Face à ces différents obstacles à une relocalisation stratégique sur le plan sanitaire, diverses associations et plusieurs représentants politiques appellent à prioriser d'autres solutions pour lutter contre le risque de pénuries, comme l'obligation de créer des stocks de sécurité ou celle de développer une production publique de médicaments (lire l'encadré p. 18). Mais, en ces temps de crise, l'idée de souveraineté a le vent en poupe. Reste à s'assurer que la part d'autonomie qui pourra être retrouvée servira bien les intérêts de la population, avant ceux de Sanofi ou de GSK. ♦

LABORATOIRES PHARMACEUTIQUES

Des financiers à la manœuvre

La plupart des firmes pharmaceutiques sont détenues par des sociétés financières. Le modèle français tend à s'en rapprocher. Quant aux labos chinois, à l'actionnariat en partie public, ils se développent. Par **ELISA OUDIN**

Les laboratoires anglo-saxons continuent de mener la danse. Sur les 11 premiers groupes mondiaux, on compte 5 nord-américains, 3 suisses, 2 britanniques et 1 français. À eux seuls, ils commercialisent près de 60 % de la production pharmaceutique mondiale actuelle. Pour autant, impossible de dire que leur nationalité influence leur stratégie économique. Ces multinationales sont aux mains d'actionnaires institutionnels (fonds de pension, sociétés de capital-risque, banques), dont le principal objectif est d'assurer une gestion active de l'épargne et d'engranger des dividendes, plutôt que de satisfaire des ambitions de souveraineté nationale dans le domaine de la santé.














Course à la compétitivité

Pour rassurer les marchés, toutes ces firmes se sont lancées, dès la fin des années 1990, dans une course à la compétitivité, multipliant les plans de restructuration et

de diminution des dépenses. Pour conquérir de nouveaux débouchés et réduire les coûts de production, elles se sont notamment implantées, il y a 30 ans, dans des pays « en voie de développement » (ainsi appelés à l'époque), à commencer par l'Amérique du Sud, la Chine et l'Inde. À coups de partenariats, de prises de participation ou d'ouvertures d'usines, les labos occidentaux y possèdent aujourd'hui de nombreux centres de recherche et de développement ainsi que des unités de production. Shanghai (Chine) représente par exemple l'un des plus grands sites mondiaux dédiés aux médicaments. Novartis, Pfizer, Sanofi, GSK... y ont installé une unité de recherche. C'est dans cette mégapole qu'a – entre autres – été mis au point le traitement anticancéreux Lucitanib, fabriqué par le français Servier. Ce dernier, à l'instar du numéro 1 tricolore, Sanofi, est encore partiellement détenu par des actionnaires industriels et familiaux. Les Servier possèdent ainsi 15 % du groupe éponyme, tandis que L'Oréal, avec 9 % des parts, constitue le premier actionnaire de Sanofi. Cependant, les financiers, comme dans de nombreux secteurs industriels,

sont de plus en plus présents dans l'univers pharmaceutique français ; le modèle de développement des groupes hexagonaux s'est peu à peu calqué sur celui des anglo-saxons. La Chine, quant à elle, ne cache plus son désir de dominer le marché d'ici à 2030, en créant ses propres géants. Dans le cadre du programme stratégique Made in China 2025, Pékin ambitionne de fonder une centaine de sociétés capables d'exporter des médicaments sur toute la planète – des génériques comme c'est déjà le cas, mais surtout des innovations issues d'une recherche nationale. Les grands labos de l'empire du Milieu, tels que Yangzijiang, Jiangsu Hengrui, Qilu ou encore Zhejiang Hisun, sont pour l'instant principalement les propriétés de l'État et d'investisseurs locaux. Mais ces derniers ont déjà conclu des participations financières avec des labos occidentaux pour créer des produits innovants. Ainsi, Hisun et l'américain Pfizer ont lancé une entreprise commune, Hisun-Pfizer Pharmaceuticals. Possédée à 51 % par le chinois et à 49 % par le nord-américain, elle affiche les mêmes ambitions que les firmes « purement » occidentales. ♦

**11 leaders...
et l'Asie qui
pousse !**

	CA 2020	PREMIERS ACTIONNAIRES ET LEURS PARTS
JOHNSON & JOHNSON 	73 Md€	Vanguard Group 8,9 % • State Street Corporation 5,7 % • BlackRock 2,5 % • Geode Capital Management 1,5 %
ROCHE 	55 Md€	Vanguard Group 2,9 % • BlackRock 1,5 % • Wellington Management 1,2 % • Massachusetts Financial Services 1,1 %
PFIZER 	45 Md€	Vanguard Group 7,7 % • State Street Corporation 5,2 % • Capital Group 4,7 % • Wellington Management 4,3 %
NOVARTIS 	42 Md€	Sandoz Family Foundation 3,6 % • Novartis AG 3 % • Vanguard Group 2,7 % • Norges Bank 2,2 % • Novartis Foundation for Employee Participation 2,2 % • UBS 2,1 %
MERCK & CO. 	40 Md€	Vanguard Group 7,8 % • Capital Group 6 % • State Street Corporation 4,6 % • Geode Capital Management 3,1 % • BlackRock 2,5 %
GSK 	37 Md€	Capital Group 4 % • Vanguard Group 3 % • BlackRock 2,6 % • Norges Bank 2,5 %
SANOFI 	36 Md€	L'Oréal 9,4 % • BlackRock 5,6 % • Caisse des dépôts 4,8 % • Salariés 1,6 %
BRISTOL MYERS 	34 Md€	Vanguard Group 9 % • BlackRock 7 % • State Street Corporation 4,4 % • FMR 3,2 %
ABBVIE 	29 Md€	Vanguard Group 7,7 % • BlackRock 6,7 % • Capital Group 5,8 % • State Street Corporation 4,4 %
ASTRAZENECA 	22 Md€	Investor AB 3,9 % • BlackRock 3,2 % • Capital Group 3,2 % • Wellington Management 3 % • Vanguard Group 2,9 %
ELI LILLY 	20 Md€	Lilly Endowment 11,7 % • Vanguard Group 7,5 % • BlackRock 6,6 % • Prime Cap 4 %
JIANGSU HENGRUI MEDICAL 	3 Md€	Piao Yang Sun 24,2 % • Tibet Dazi Dayuan Business 15 % • Lianyungang Hengchuang Medical Technology 4,9 % • China State-Owned Assets 4,1 % • Lianyungang Finance 2,6 %
CHUGAI PHARMACEUTICAL 	n. c.	Roche Holding 60 % • Nomura Asset 3,1 % • Capital Group 2 % • Chugai Pharmaceutical 2,1 % • William Blair 1,6 %

CA : chiffre d'affaires. n. c. : non communiqué

SERGE ET SOPHIE FIGUEREDO

ont été pris dans l'engrenage des crédits accumulés et difficiles à rembourser.



La facilité avec laquelle les ménages obtiennent des prêts à la consommation reste déconcertante. Mais attention au mirage de « l'argent facile », d'autant que les assurances souscrites pour parer à des incidents de paiement peuvent se défiler...

— Par ARNAUD DE BLAUWE



Le couple Figueredo est coincé : l'assurance contre la perte d'emploi refuse la prise en charge, au motif d'un cancer – imaginaire ! – caché à la souscription du contrat...

NOUS AVONS BESOIN DE VOUS

Communiquez-nous vos expériences, heureuses ou malheureuses

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

Par mail courrierdeslecteurs@quechoisir.org
Twitter [@UFCquechoisir](https://twitter.com/UFCquechoisir)



CRÉDIT À LA CONSOMMATION Spirale infernale

Fin 2020, L'UFC-Que Choisir a, une nouvelle fois, haussé le ton (lire p. 12-13) : les établissements spécialisés dans les crédits à la consommation accordent trop facilement ces prêts aux taux d'intérêt très élevés, sans vraiment vérifier les capacités financières des ménages qui les sollicitent. En outre, si un particulier n'arrive pas à honorer ses mensualités, le créancier se montre la plupart du temps intraitable. L'emprunteur se retrouve, de fait, pris dans un étau. Et pour s'en sortir, il n'a parfois d'autre solution que de contracter... un nouveau crédit.

— Des ennuis qui se succèdent

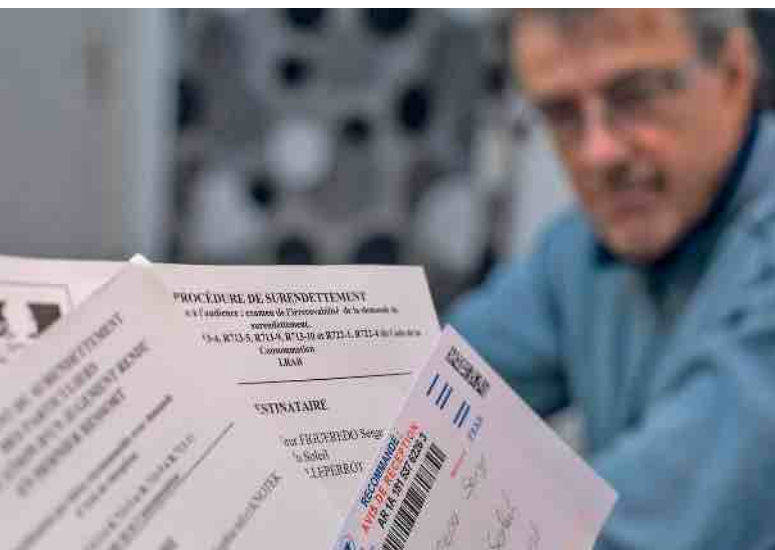
C'est au sujet de ce cercle vicieux que nous rencontrons Serge et Sophie Figueredo. Âgés respectivement de 58 et 59 ans, parents de deux enfants (18 et 20 ans) toujours à leur charge, ils habitent à Villeperrot (Yonne), dans un pavillon qu'ils louent. Une lente descente aux

enfers les a conduits au surendettement. Avec franchise, ils nous racontent les événements les ayant, peu à peu, fait plonger dans cette situation intenable. L'engrenage a commencé quelques années auparavant : « Nous avons été successivement propriétaires de maisons dans les environs de Paris, puis un peu plus loin, explique Serge. Nous occupons des emplois stables. Moi, je travaillais de nuit dans un dépôt RATP, et mon épouse, pour une société d'assistance. Mais, pour faire face à de lourdes dépenses régulières, nous avons accumulé les crédits à la consommation. C'est si facile : vous allez sur Internet et l'argent arrive sur votre compte quelques jours plus tard. »

— Une dette couverte par une assurance

Le réveil est douloureux. En 2013, face aux premières difficultés de remboursement, Serge et Sophie demandent à Sygma, entité reprise depuis par Cetelem, un regroupement de crédits pour un montant total de près de 141 000 €. La dette est couverte par une assurance souscrite auprès de Generali. En cas de perte d'emploi de l'un ou de l'autre conjoint, elle doit assumer le règlement des échéances impayées (lire l'encadré ci-contre). Sur le papier, du moins... Comme généralement en pareil cas, les tuiles se succèdent au fil des ans. D'abord, Sophie va souffrir de problèmes de santé et de troubles psychologiques. Souvent absente de son poste, elle est reclassée à plusieurs reprises au sein de son entreprise. En 2016, voyant sa femme fragilisée et étant lui-même fatigué par plus de quatre heures de route quotidiennes, aller-retour, pour se rendre au dépôt RATP, Serge fait valoir ses droits à la retraite. Il a 54 ans. Et nous voilà fin 2018 : plutôt que de se lancer dans un licenciement pour inaptitude, l'employeur de Sophie lui propose une rupture

Le couple doit rembourser un prêt principal qui se monte à plus de 140 000 €



Les deux premières procédures de surendettement engagées par Serge et Sophie Figueredo ont été refusées. Un nouveau recours est en attente.

conventionnelle de son contrat de travail. Entre la pension de Serge et celle d'invalidité de sa femme (statut qu'elle finit par obtenir), le ménage n'est pas sans ressources : celles-ci s'élèvent à 4 400 € chaque mois. Mais, outre leurs charges courantes (loyer, électricité, voiture...), les Figueredo doivent sortir 1 700 € mensuels pour rembourser leur « gros prêt » (celui qui a fait l'objet d'un regroupement) ainsi que d'autres, plus modestes. Les fins de mois s'avèrent très difficiles. Ils engagent alors une procédure de surendettement, puis une autre (lire l'encadré ci-contre), mais leur dossier est refusé à chaque fois. En février 2020, les époux lancent un nouveau recours devant le tribunal de Sens (Yonne), en attente d'une décision.

— La situation se bloque

À ce stade, le lecteur s'interroge : l'assurance qui couvre la perte d'emploi de Sophie a-t-elle bien pris le relais ? Dans un premier temps, oui. Même s'il ne s'agissait pas d'un licenciement à proprement parler, elle a en effet considéré que Sophie avait été contrainte de quitter son emploi. Au bout de trois mois de prise en charge, Generali lui enjoint cependant de se soumettre à une expertise médicale. Une curieuse décision va alors tomber sur la tête des Figueredo. « À la suite de cet examen, par courrier du 12 novembre 2019, Generali m'annonce que je suis déchue de mes droits "pour fausse déclaration" au moment de la souscription de l'assurance, en avril 2013 », rapporte la quinquagénaire. Elle aurait omis d'indiquer qu'elle avait eu « un cancer du sein découvert en 2012, et traité ». Stupéfaction : « Le rapport du médecin expert n'en fait absolument pas mention et, surtout, mes seins sont en pleine forme !, affirme-t-elle. Je n'ai aucun souci de ce côté-là. Peut-être m'a-t-on confondue avec un homonyme... »

Interrogée par *Que Choisir*, la compagnie d'assurances donne sa version. « Après l'envoi de la lettre du 12 novembre 2019, nous n'avons pas eu de nouvelles de la part de cette assurée, jusqu'à un appel reçu le 2 octobre dernier, précise une gestionnaire de sinistres de Generali. Nous l'avons informée que rien ne pouvait se résoudre par téléphone, qu'il fallait qu'elle nous envoie des pièces justificatives de son état de santé pour les années antérieures à la conclusion du contrat. Depuis, nous n'avons rien reçu. » « Ces éléments ne sont pas faciles à réunir, objecte Sophie. L'Assurance maladie ne les fournit pas, et les médecins traitants de l'époque n'exercent plus. » En attendant que le dossier ne se débloque, Serge se montre philosophe. « Il y a beaucoup plus à plaindre que nous. Et puis, nous sommes en grande partie responsables d'avoir cédé aux sirènes du crédit facile. » ♦

Insupportables dettes

Lorsque vous peinez à rembourser un ou plusieurs prêts, il faut réagir vite.

Donner l'alerte sans délai

Informez l'organisme prêteur de vos difficultés de paiement (si possible avant le défaut de provision). Produisez des justificatifs et relisez votre contrat de crédit. Certains autorisent le report partiel ou total des mensualités, voire leur réduction. Cette faculté est soumise à conditions et à l'accord de la banque ou de l'établissement financier. En cette période de crise sanitaire, et même en l'absence de clause, plusieurs d'entre eux ont indiqué faire preuve de souplesse. Attention, toutes ces mesures s'avèrent coûteuses (notamment parce qu'elles allongent la durée de remboursement).

Vérifiez les garanties de votre assurance emprunteur. Cette dernière est obligatoire pour les prêts immobiliers, mais facultative pour les crédits à la consommation. **À noter :** si le chômage partiel est couvert (ce qui est rare !), l'assurance ne prend en charge que quelques mensualités et après un délai de carence.

Que faire en cas de remboursement intégral du prêt exigé ?

En général, les contrats prévoient une clause de déchéance, qui permet la résiliation anticipée du crédit par le prêteur. Ce dernier peut donc vous réclamer d'en rembourser immédiatement la totalité. Il est tenu de vous adresser d'abord un courrier vous invitant à régulariser la situation dans les 8 à 15 jours. Faute de mise en demeure explicite, toute déchéance du terme pourrait être qualifiée d'abus. Lorsque le rééchelonnement de votre dette est refusé, deux solutions s'offrent à vous.

La situation est temporaire. Vous pouvez obtenir une suspension des mensualités du prêt, pour une durée maximale de deux ans, en vous adressant au tribunal judiciaire (art. L. 314-20 du Code de la consommation et art. 1343-5 du Code civil).

La situation est trop grave. Vous n'arrivez vraiment plus à rembourser vos dettes ? Il faut alors déposer un dossier de surendettement auprès de la Banque de France (art. L. 711-1 et suivants du Code de la consommation). Une partie, voire la totalité d'entre elles, pourrait alors être effacée.



COVID-19 ET VOLS ANNULÉS

Les remboursements en salle d'attente

La crise sanitaire a cloué au sol des milliers d'avions en 2020. Leur trésorerie s'asséchant, les compagnies aériennes ont usé d'une stratégie déloyale : ne pas rembourser les passagers. En toute impunité.

— Par **MORGAN BOURVEN**

Si un témoignage devait résumer le manque de considération des acteurs du tourisme envers les Français qui n'ont pas pu s'envoler du fait de la crise sanitaire, ce serait celui de Camille. Après un printemps en première ligne, cette infirmière au CHU de Caen (14) a décidé de s'offrir un voyage en Guadeloupe début décembre. Prudente, elle a souscrit à l'assurance annulation Covid-19, en cas de nouvelles restrictions. Mais, fin octobre, elle est réquisitionnée, en raison de l'activation du plan blanc dans son hôpital, et doit renoncer à ses congés. Elle contacte alors Lastminute.com, qui lui apprend que son vol n'étant pas annulé par Air Caraïbes, elle sera remboursée de 82 € à peine sur sa facture de 473 €. Camille n'est pas seule dans cette situation. Entre mars et décembre 2020, les associations locales de l'UFC-Que Choisir ont reçu 21 535 messages de consommateurs ayant du mal à obtenir le remboursement d'un séjour ou d'un billet d'avion. Cela fait beaucoup, sachant qu'elles traitent en moyenne, tous sujets confondus, 100 000 litiges par an !

Quand les compagnies s'assoient sur la loi

La législation est pourtant claire. En cas d'annulation d'un vol, le passager doit être remboursé sous sept jours, en numéraire. Il est même censé pouvoir choisir son moyen de remboursement (chèque, virement, espèces...). Mais, quand le Covid-19 a cloué au sol 90 % du trafic aérien, les transporteurs se sont retrouvés submergés par les demandes et, surtout, à sec. Selon une estimation de l'Association internationale du transport

Il n'est pas interdit de proposer des avoirs à ses clients... à condition de leur laisser ouverte la possibilité d'être remboursé

21 535

C'est le nombre de litiges liés à des remboursements de voyages qui ont été soumis à des associations locales de l'UFC-Que Choisir entre le 2 mars et le 5 décembre 2020.

aérien (Iata), le secteur a perdu 100 milliards d'euros en 2020, contre 25,9 milliards de bénéfices en 2019. Incapables de faire face à ce plongeon, quasiment toutes les compagnies ont décidé d'imposer des avoirs à leurs clients. Quelques-unes sont même allées jusqu'à supprimer de leur site Internet la procédure de remboursement. Parallèlement, elles ont mené une intense campagne de lobbying pour entériner la permission, qu'elles s'étaient arrogée, d'agir de la sorte. Loin d'être ramenées dans le droit chemin, elles ont ensuite été soutenues par une coalition d'États – dont la France – qui a réclamé à la Commission européenne une dérogation au règlement communautaire. Inflexible, celle-ci a rappelé qu'il ne leur était pas interdit de proposer des avoirs à leurs clients... à condition qu'elles laissent ouverte la possibilité d'être remboursé. Certaines sont rentrées dans le rang ; ce fut notamment le cas d'Air France, en juin. Un retournement favorisé par la timide reprise du trafic et les colossales aides gouvernementales perçues par le secteur (130 milliards d'euros au niveau mondial). Mais dû, également, à la pression exercée par l'Europe, les associations de consommateurs⁽¹⁾ et les agents de voyages.

Des voyageurs désespérés

En effet, les distributeurs de séjours pâtissent eux aussi du comportement des transporteurs. « Nous sommes pris entre le marteau et l'enclume », dénonce Nicolas Brumelot, président



Plusieurs compagnies étant en très grande difficulté financière, le débat sur la création d'un fonds de garantie des billets est relancé.

de Misterfly. Les clients ne comprennent pas pourquoi nous ne les remboursons pas. Ils vont parfois jusqu'aux insultes et aux menaces, alors que ce sont les compagnies aériennes qui détiennent leur argent. » Lorsqu'un intermédiaire (agence de voyages ou site de réservation) vend un billet, il le paye à la compagnie qui l'émet. Si le vol est annulé, le vendeur doit récupérer auprès de celle-ci la somme à restituer. Un combat de tous les instants : sur les 286 000 demandes de remboursement envoyées par Misterfly entre mars et novembre, 229 000 ont été traitées par les transporteurs (chiffre incluant les avoirs imposés aux passagers). Pas moins de 57 000 dossiers demeurent donc en souffrance. Cela aurait pu être pire, si le site n'avait pas quelquefois usé de méthodes extrêmes pour obtenir gain de cause. Par exemple, déréférencer la compagnie russe Aeroflot tant qu'elle ne s'acquittait pas de sa dette...

Chez eDreams Odigeo (eDreams, Opodo, Go Voyages...), deux millions de dossiers d'indemnisation ont été expédiés durant la même période. Benoît Crespin, directeur du groupe en France, refuse de divulguer le nombre de cas en attente, mais s'offusque qu'il se trouve « encore des patrons de compagnies pour dire qu'ils ne rembourseront que lorsqu'ils auront de l'argent ». Les deux responsables se déclarent « navrés » des difficultés rencontrées par les consommateurs, mais jurent faire tout leur possible pour aller vite. >>>

3 questions à...

JEAN-PIERRE MAS

Président des Entreprises du voyage (EDV)



EDV

« Des dizaines de milliers de clients n'ont pas été indemnisés »

Q C Vous proposez aux agences de voyages une aide juridique pour leur permettre d'attaquer les compagnies aériennes en justice au nom des passagers. Pourquoi ?

JEAN-PIERRE MAS Plusieurs actions sont en cours. Nous sommes sûrs d'obtenir gain de cause, car les compagnies ne peuvent pas déroger au règlement européen. D'ailleurs, on voit que dès qu'elles ont été menacées, certaines ont commencé à rembourser. Depuis mars, elles pratiquent une vraie violence économique en gardant l'argent. Le discours des autorités françaises, qui n'ont pas levé le petit doigt, est de dire que si on les attaque trop, elles couleront. Cela prouve que leur modèle économique, c'est de la cavalerie : elles utilisent l'argent de vols futurs pour payer leurs charges d'aujourd'hui. C'est un tel système qui a conduit à cette situation.

Q C Combien de dossiers sont concernés ?

J.-P. M. Au fil de l'année 2020, les choses se sont nettement améliorées. Air France, par exemple, a commencé à rembourser durant l'été. Mais il reste beaucoup de compagnies récalcitrantes : Air Canada, Ryanair, Volotea, Vueling... Des dizaines de milliers de billets sont en attente de remboursement.

Q C La réaction des compagnies met-elle en danger les agences de voyages ?

J.-P. M. Au-delà du problème d'image, il y a un autre aspect : quand le billet d'avion est inclus dans un forfait hôtel + vol, si ce dernier est annulé, l'agence de voyages a 14 jours pour rembourser l'ensemble du séjour. Alors même que la compagnie détient l'argent du vol ! Nous demandons depuis longtemps qu'un fonds de garantie soit mis en place dans l'aérien ou, au moins, que les sommes versées par les passagers soient placées sous séquestre jusqu'au départ. Les transporteurs ont toujours refusé. Si les voyageurs apportent des garanties financières à leurs clients et aux compagnies, celles-ci n'en donnent à personne.



Trop peu de compagnies ont proposé à leurs clients des avoirs attractifs en alternative au remboursement.

L. GRANDGUILLOT/REA

>>> « Nous utiliser comme tampon, c'est surtout un bon moyen pour les compagnies de ralentir les remboursements », résume Nicolas Brumelot. D'autant plus qu'il est impossible pour le particulier qui attend depuis des mois de savoir à quel niveau son dossier est bloqué. Les voyageurs pointent, bien sûr, les transporteurs. « Les ventes avec un intermédiaire sont moins souvent remboursées que celles qui sont traitées en direct, car les compagnies aériennes font croire à leurs clients que c'est le vendeur qui bloque l'argent – nous avons des preuves qu'elles ont menti », argue le patron de Misterfly. Les services de la répression des fraudes ont toutefois été saisis de quelques cas où, à l'inverse, ce sont les compagnies qui ont démontré que des agents de voyages gardaient l'argent...

Le contrôleur ferme les yeux

Dans ce méli-mélo de responsabilités, un grand absent : la Direction générale de l'aviation civile (DGAC), l'organisme chargé de veiller au respect de la réglementation. Parmi les témoignages reçus par *Que Choisir*, nombreux sont ceux qui s'inquiètent de son silence. Même colère chez les professionnels que nous avons rencontrés. En réponse à notre demande d'entretien, la DGAC nous a pourtant assurés, par écrit, être en train de recueillir « auprès d'une quarantaine de transporteurs aériens les informations pertinentes relatives à de possibles manquements ». La procédure de sanction peut conduire à des amendes administratives, précise-t-elle. Mais à quelle échéance ? Aux États-Unis, les autorités ont menacé, dès avril, les compagnies d'un retrait de leur autorisation de vol si elles ne respectaient pas la loi – avec succès. En Espagne, le gouvernement a saisi la justice, en juin, contre 17 compagnies. En novembre, l'Allemagne a infligé des sanctions (d'un montant inconnu) à 21 d'entre elles. « Qu'en France, la DGAC tape aussi du poing sur la table, ce n'est pas trop demander ! », s'emporte Benoît Crespin.



LES MAUVAIS PAYEURS

Les compagnies suivantes font partie de celles qui rechignent à rembourser les passagers :

Aegean ● Aeroflot ● Air Algérie ● Air Canada ● Aer Lingus
● Air Madagascar ● Air Malta ● Air Mauritius ● Brussels
Airlines ● El Al ● Norwegian ● Ryanair ● TAP
● Thai Airways ● Tunisair ● Volotea ● Vueling.

Dès les premières alertes de l'UFC-Que Choisir sur ce sujet des remboursements, au printemps 2020, nous avons été accusés d'œuvrer à la perte des compagnies aériennes en difficulté. « Je travaille chez Corsair, nous sommes au bord de la faillite. Voulez-vous donner le coup de grâce à 1 200 salariés, pour rembourser des gens qui ne sont pas à la rue, qui ne seront pas volés, et pour un événement dont ma compagnie n'est aucunement responsable ? », nous a ainsi écrit un lecteur qui, pour protester, a résilié son abonnement à *Que Choisir*. Ce n'est évidemment pas notre objectif.

Non, nous ne voulons pas la mort de l'aérien !

Le combat de l'association est bien la défense du consommateur, mais nos alertes se veulent toujours circonstanciées et justifiées. Dès le 17 mars, l'UFC-Que Choisir publiait d'ailleurs un communiqué intitulé « Flexibilité oui, mais pas à n'importe quel prix ». Une démarche menée « dans un esprit constructif et soucieux de défendre les intérêts des consommateurs sans nuire à l'économie », ce qui ouvrait la porte à des alternatives crédibles au remboursement. Seule condition : que celui-ci reste possible. Aux compagnies aériennes de rendre leurs avoirs attractifs : bonification, validité sur plusieurs compagnies, transfert à un autre passager et remboursement aisés, etc. Cela aurait incité certains voyageurs à les choisir, tandis que ceux ne pouvant s'offrir ce luxe – car ils ne sont plus en mesure de voyager ou ont subi une perte de salaire – auraient récupéré leurs deniers. Rares sont les compagnies aériennes ayant pris cette voie.

Près d'un an plus tard, ce sont des milliers de consommateurs qui trinquent, pour une situation dont ils ne sont pas non plus responsables et qui pourrait bien leur coûter cher. Car c'est un secret de polichinelle : beaucoup ne reverront probablement jamais leur argent. Plusieurs compagnies aériennes sont en très grande difficulté financière, voire officiellement en redressement judiciaire comme Air Transat, Air Mauritius, Norwegian ou Thai Airways. Alors que 27 d'entre elles avaient déjà fait faillite en 2019, la pandémie pourrait sonner le glas d'autres acteurs de l'aérien. De quoi relancer le débat sur la création d'un fonds de garantie des billets d'avion (et des avoirs), que les transporteurs ont toujours refusé. ♦

(1) L'UFC-Que Choisir a, le 24 avril 2020, mis en demeure 57 compagnies pour qu'elles cessent leurs pratiques. Certaines ont obtempéré. Le 19 mai, 20 transporteurs ont été assignés devant le tribunal judiciaire parce qu'ils avaient imposé des avoirs. Fin juillet, la Commission européenne et les autorités de régulation des États membres de l'Union ont été saisies par le Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc), dont fait partie l'UFC-Que Choisir, afin qu'elles lancent une enquête concernant les agissements des compagnies aériennes.

Beaucoup s'inquiètent du silence de la Direction générale de l'aviation civile, chargée du respect de la réglementation

EN PRATIQUE

Vos droits selon votre situation

Prestataires qui se renvoient la balle, délais de traitement hyperlongs, avoirs imposés... Difficile, pour les consommateurs, de s'y retrouver. Nos conseils pour récupérer votre dû.

La compagnie aérienne veut vous imposer un avoir

Selon le règlement européen (CE) n° 261/2004, les compagnies aériennes doivent rembourser les passagers concernés en numéraire. Elles peuvent proposer un avoir, mais n'ont pas le droit de l'imposer. Or, c'est ce qu'ont fait une grande majorité d'entre elles au début de la crise. Quelques-unes sont, depuis, rentrées dans le rang, et remboursent maintenant les passagers et/ou les avoirs émis précédemment. Mais pas toutes. Si la compagnie veut vous forcer à accepter un avoir, refusez-le en lui rappelant la législation européenne. Si vous avez reçu un avoir que vous ne souhaitez pas utiliser, demandez-en le remboursement. Des compagnies ont distribué des avoirs remboursables à partir d'une certaine date (en général, un an après leur émission). Selon la loi – mais encore faut-il réussir à la faire respecter –, elles ne peuvent pas vous imposer ce délai. D'autres ont osé donner des avoirs non remboursables : c'est parfaitement illégal.



L'agence de voyages et la compagnie aérienne se renvoient la balle

Si vous êtes passé par un intermédiaire (voyagiste ou site de réservation), la compagnie aérienne vous dira sûrement de vous adresser à celui-ci pour recouvrer votre argent. Or, rien ne l'empêche de vous rembourser. D'ailleurs, des compagnies ne se sont pas gênées pour envoyer des avoirs à des passagers qui avaient réservé via un tiers ! La législation n'est pas claire : elle n'indique pas qui, officiellement,

doit restituer la somme versée par le client. Les compagnies en profitent donc pour se décharger sur les tour-opérateurs... Obtenir un remboursement peut être long car, lorsque vous avez acheté votre billet, le vendeur l'a réglé quasiment immédiatement. Pour vous rendre l'argent, il doit d'abord le récupérer auprès de la compagnie, ce qui peut prendre plusieurs mois. Une attente durant laquelle il est difficile de savoir qui, du vendeur ou de la compagnie, bloque le processus. Le syndicat professionnel Entreprises du voyage (EDV) incite les clients à contacter leur voyageur pour porter ces affaires en justice. Mais les tribunaux compétents sont si engorgés que ces actions risquent de prendre au moins un an... En cas de litige, vous pouvez aussi saisir le Médiateur du tourisme.

CONFINEMENT, VERSION 2

Un vide juridique problématique

Plusieurs compagnies ont maintenu leurs vols du 29 octobre au 15 décembre, lors du second confinement – notamment parce que celui-ci était limité à la France. Vous n'avez pas pu partir ? Pour elles, c'est une situation classique de « no show » (non-présentation du passager à la porte d'embarquement) ; la législation ne prévoit donc pas de remboursement. Pourtant, il s'agit en l'occurrence d'un cas de force majeure, puisque pour cette période, l'empêchement du passager découle de la décision de l'État de restreindre la liberté de circuler ! Ce vide juridique est préjudiciable aux voyageurs : espérons qu'il soit comblé dans l'hypothèse où d'autres confinements auraient lieu. Pour rappel, si vous annulez un billet, même non remboursable, vous pouvez exiger la restitution des taxes aéroportuaires.

Vous attendez votre remboursement depuis des mois

La restitution du montant du billet doit, selon la législation, se faire dans un délai de sept jours. En cas de retard, contactez la compagnie aérienne par lettre recommandée avec accusé de réception. En l'absence de réponse dans un délai de deux mois, signalez votre litige à la Direction générale de l'aviation civile (DGAC).

ALIMENTS POUR CHIENS ET CHATS

Une gamelle de fausses promesses

Nos compagnons à quatre pattes ont leurs vêtements, leurs jouets... et leurs pâtées « sans gluten » et « 100 % naturel » ! Une mode propice aux allégations infondées.

— Par **ELSA CASALEGNO**

Surfant sur l'attrait des consommateurs pour les aliments santé ou naturels, plusieurs marques de *petfood* (alimentation des animaux de compagnie) ont développé des gammes ad hoc. Un marché juteux qui attise les appétits. Depuis quelques années, des start-up se sont lancées sur ce créneau. Des croquettes « sans OGM », à la « viande fraîche », « sans céréales », « made in France », mais aussi assaisonnées à la valériane ou au curcuma fleurissent dans les rayons ou sur Internet. Certaines marques s'engagent même à livrer chez vous de la nourriture personnalisée pour les chiens et chats délicats. Le marketing est étudié, le ton, décalé, le graphisme, moderne, et les emballages, recyclables. Le site Macroquettteamoi.fr va jusqu'à proposer d'imprimer le portrait de Médor ou de Minou sur le paquet!

De quoi agacer les acteurs historiques, parmi lesquels Nestlé, Mars, Virbac ou encore Vitakraft⁽¹⁾, contraints d'emboîter le pas à cette communication tous azimuts, alors que les nouveaux venus montrent une certaine méconnaissance de la réglementation – voire une réelle désinvolture, au point de se faire recadrer (lire l'encadré

p. 29). Fin 2020, un collectif de vétérinaires et d'agronomes a rappelé que l'alimentation animale est régie par une législation européenne, et que sa publicité est encadrée par le Code de la consommation et un guide des bonnes pratiques. Si la plupart des allégations erronées n'ont pas d'impact sur la santé des bêtes, elles trompent le client, prêt à payer plus cher un produit qu'il croit de qualité supérieure. Seule une lecture attentive de la liste des ingrédients permet de repérer les bobards.

« Vraie » viande ou sous-produit animal ?

Indiquer « viande » n'est acceptable que si l'aliment contient du muscle squelettique. Dès lors qu'une illustration de poulet entier ou de filet de poisson figure sur le packaging, les fabricants de croquettes doivent, en théorie, incorporer ce type de morceaux à leurs recettes, sinon il y a tromperie. Or, par souci de rentabilité, ils n'intègrent pas ces pièces nobles et onéreuses, ou alors en quantité marginale. Ils récupèrent les parties dédaignées pour l'alimentation humaine, mais comestibles : farines, abats, fragments de muscle mélangés à

des cartilages raclés sur la carcasse⁽²⁾... Rien n'est gâché, ce qui est, somme toute, écologique. Néanmoins, sachant qu'une matière première écartée de notre chaîne alimentaire est automatiquement déclassée en sous-produit, méfiez-vous quand les industriels promettent de la « vraie » viande sans sous-produits animaux.

« 100 % naturel »... sans compter les additifs !

Les industriels abusent de la mention « 100 % naturel ». Pourtant, pâtées et croquettes sont toujours enrichies en minéraux et en vitamines, qui sont des additifs, précise la Fédération des fabricants d'aliments pour chiens, chats et oiseaux



NOS AMIES LES BÊTES EN FRANCE

Sources : Facco, Xerfi

7 millions de chiens

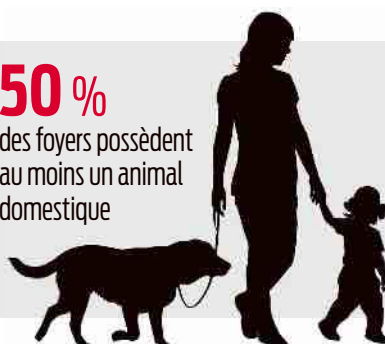


14 millions de chats



50 %

des foyers possèdent au moins un animal domestique



1,2 million de tonnes d'aliments (en 2019)

4,3 milliards d'€ de chiffre d'affaires (2019, estimation)



Ces paquets de croquettes mettent l'eau à la bouche, mais leurs recettes sont survendues.



(Facco). Cet apport s'avère indispensable pour éviter les carences chez nos compagnons à quatre pattes. Afficher « sans additifs » est donc faux et se proclamer « sans conservateurs ou exhausteurs de goût » ne suffit pas pour être naturel ! Par ailleurs, les aliments « sans » (céréales, gluten, sucre), voire sans cuisson, se multiplient, les marques de *petfood* s'inspirant du « marketing de l'alimentaire humain », critique Sébastien Lefebvre, chercheur en nutrition à l'école vétérinaire de Lyon. Ainsi, certaines proposent des sources d'amidon sans gluten plus « tendance » que les céréales, comme la pomme de terre, la patate douce ou le tapioca, alors que les animaux domestiques n'ont pas besoin de régimes d'évitement : ils ne souffrent pas d'allergies au gluten (sauf cas rarissimes touchant quelques lignées de chiens) et rarement d'intolérances... La formule « sans sucre » est, elle aussi, survendue, car il y a peu de sucre ajouté dans la nourriture pour chiens et chats. « Les problèmes d'obésité et de diabète dont souffrent ces bêtes sont surtout liés à l'inactivité et à la suralimentation », résume Sébastien Lefebvre. La mode du crudivorisme l'inquiète davantage : « Il s'agit d'aliments crus préparés chez soi ou achetés en ligne, avec une chaîne du froid plus ou moins respectée », détaille le vétérinaire. Appelés Barf (pour bones

and raw food), ils présentent des risques sanitaires. Ils sont incriminés dans des cas de tuberculose et de salmonellose au Royaume-Uni. »

Made in France, vraiment ?

Selon la Facco, les ingrédients utilisés par ses adhérents viennent pour 54 % de France, pour 34 % d'Europe et pour 12 % de pays tiers. Le fait que pâtées et croquettes soient fabriquées dans notre pays ne garantit donc pas que toutes leurs matières premières, elles, le soient. Mention spéciale pour le site Japhy, qui revendique une pâte tricolore à partir de pommes de terre « de nos proches campagnes » : en l'occurrence, elles sont importées des Pays-Bas ! L'ambiguïté sur le lieu réel de production est également cultivée : les 37 usines implantées dans l'Hexagone fournissent le gros des volumes, mais certains fabricants se contentent de mettre en sachet des aliments élaborés à l'étranger. Or, si les produits issus d'Europe de l'Ouest tiennent la route, c'est moins vrai pour ceux d'Europe de l'Est ou d'Amérique. Enfin, les enseignes de la grande distribution et les petites marques ne possèdent pas d'usines. Elles s'approvisionnent chez des industriels, quitte à remballer les croquettes à leurs couleurs. Pour autant, rares sont celles qui l'expliquent sur leurs sachets ou leurs sites. ♦

(1) Nestlé (Purina, Felix, Gourmet, Fido...) et Mars (Royal Canin, Pedigree, Whiskas, Sheba...) dominent les créneaux chiens et chats.

(2) Le règlement européen interdit l'utilisation de tissus comme le cerveau et la moelle épinière, les cornes ou les sabots.

DES PHOTOS TROP « VALORISANTES »

Les images donnent envie de tout faire cuire pour son repas de midi ! Sur le site de Japhy, les ingrédients sont mis en scène sur des photos très esthétiques – trop, même. Le Jury de déontologie publicitaire⁽¹⁾ les a retoquées le 2 octobre 2020, estimant que la marque ne respectait pas



les bonnes pratiques qui exigent de « proscrire toute tromperie dans la représentation » des matières premières intégrées. Or, elles apparaissent ici « de manière valorisante [...], dans une vaisselle utilisée pour les repas des humains, et dans une mise en scène évoquant très directement des plats destinés à la consommation humaine », entretenant ainsi la « confusion ».

(1) Instance chargée de statuer sur les plaintes à l'encontre de publicités.

ÉNERGIES RENOUVELABLES

Les mirages du biogaz

Du gaz renouvelable, c'est ce que promet la méthanisation agricole, ce processus qui transforme les effluents d'élevage industriel et des déchets de cultures en biogaz. Une solution idéale en théorie, bien moins dans la réalité.

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS**

Tout a débuté sous les meilleurs auspices pour la méthanisation, ce processus qui utilise des déchets organiques pour produire du gaz. A priori, elle coche toutes les bonnes cases. Bien qu'elle ne recoure ni au vent ni au soleil, elle participe au développement des énergies renouvelables en exploitant une source quasi inépuisable de matières. Il s'agit des déjections d'élevage, lisiers, fumiers et fientes. Mais aussi des biodéchets des ménages, de ceux de la restauration ou de l'industrie agroalimentaire, des résidus de cultures ou encore des boues de stations d'épuration urbaines. De plus, « *c'est autant de déchets en moins à incinérer et à mettre en décharge* », se réjouit l'Agence de la transition écologique (Ademe).

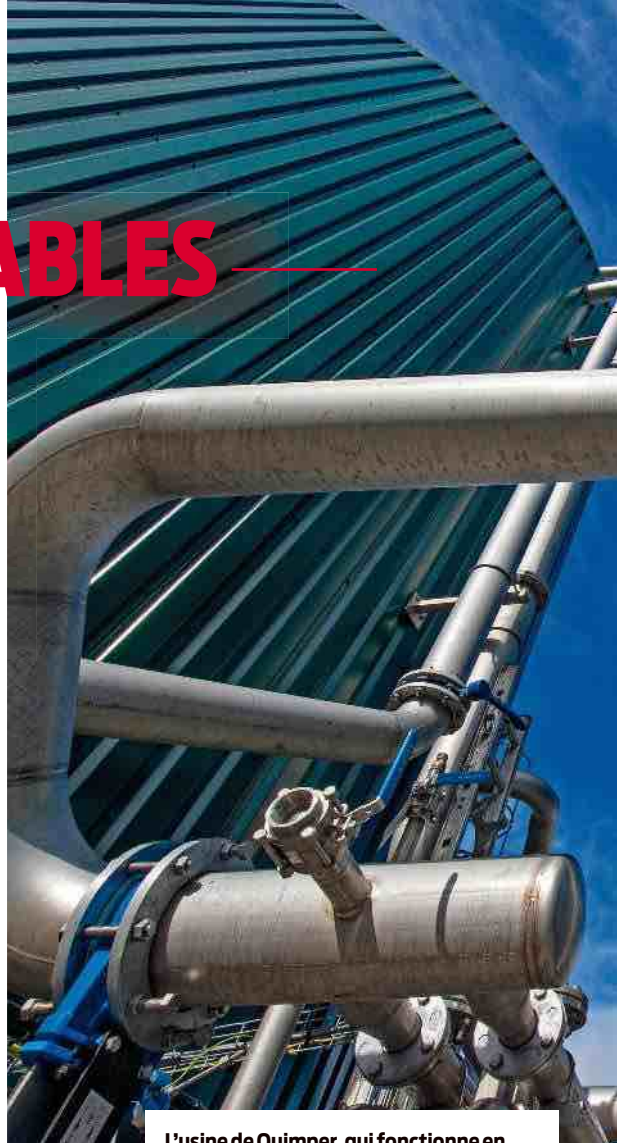
Enthousiasme un rien exagéré

Autre atout, le gaz produit se substitue petit à petit au gaz naturel extrait par forage. Il contribue ainsi à l'indépendance énergétique du pays et à l'activité des territoires, puisqu'il s'agit toujours de projets locaux. La région Île-de-France vante « *une démarche d'économie circulaire et vertueuse, qui utilise mieux les ressources et diminue la pollution* ». La Direction générale de l'énergie et du climat assure que la méthanisation « *contribue à la transition énergétique, fournit un complément de revenu aux agriculteurs et participe aux objectifs de neutralité*

carbone fixés par le Plan climat ». L'association Négawatt a construit un scénario énergétique 100 % renouvelable à atteindre en 2050. Elle y a placé le biogaz en quatrième position, derrière la biomasse, l'éolien et le photovoltaïque, mais largement devant l'hydraulique. Même France Nature Environnement (FNE) s'y déclare favorable. « *Quand la méthanisation est durable, elle permet une production d'énergie locale et évite des émissions de méthane*, confirme Michel Dubromel, chargé des questions énergétiques chez FNE. *De plus, le biogaz se stocke dans le réseau de gaz naturel existant, et il réduit les importations de gaz naturel fossile.* »

L'État et le Parlement ont accompagné ce bel enthousiasme. Dès 2010, la loi de modernisation agricole a considéré la méthanisation comme une activité à part entière pour les agriculteurs. Le plan « 1 000 méthaniseurs à la ferme » a suivi, et des tarifs d'achat ont été garantis. Le gouvernement actuel a fixé l'objectif à 7 % de biogaz en 2030, sachant qu'on est

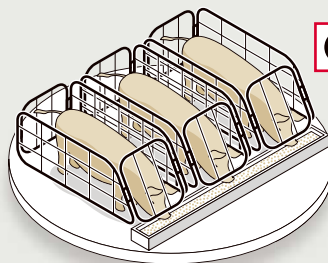
**Objectif du gouvernement :
passer de 0,3 % à 7 %
de biogaz d'ici à 2030**



L'usine de Quimper, qui fonctionne en partie avec des substrats d'agriculteurs, leur procure un complément de revenu.

à... 0,3 % ! Il soutient sa croissance par le « droit à l'injection » dans le réseau de gaz naturel, par une simplification de la réglementation sur les installations classées et de la loi sur l'eau. Enfin, depuis juin dernier, un décret impose aux fournisseurs d'énergie d'acheter du biogaz, ce qui explique l'émergence d'offres de gaz renouvelable aux consommateurs. L'Ademe ayant évalué que le potentiel de biogaz est à 90 % d'origine agricole, la méthanisation prospère dans les campagnes. Surtout en Bretagne, première région pour l'élevage industriel, avec plus de 13 millions de porcs par an et un poulet produit en France sur trois, le tout en intensif et en bâtiment (à 87 % en hors-sol pour les volailles, en emplacements exigus sur caillebotis pour les cochons...). Ce système d'élevage, qui concentre les déjections et les lisiers, se prête parfaitement à leur collecte. Les méthaniseurs y font donc recette. Mais

LA MÉTHANISATION AGRICOLE, COMMENT ÇA MARCHE ?

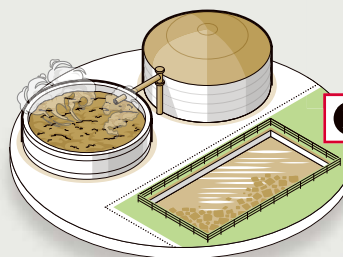


1 Bâtiment d'élevage

L'élevage industriel de porcs, volailles et bovins concentre les déjections, les lisiers et les fumiers.

2 Transport des effluents

L'acheminement se fait en tracteur si le méthaniseur est sur l'exploitation, en camion si l'unité est collective.

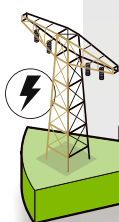
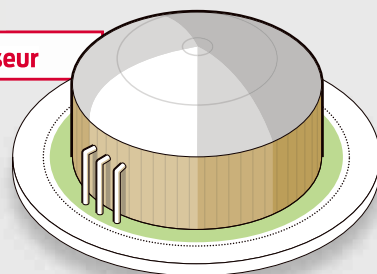


3 Stockage sur le site de méthanisation

Il se fait en cuve pour les lisiers, sur terre ou sur une plateforme en béton pour les fumiers, et sous un hangar pour les effluents de cultures.

4 Fonctionnement du méthaniseur

Dans une grande cuve cylindrique, les intrants mélangés se dégradent sous l'effet des bactéries. Ils y restent en moyenne 80 jours à 40 °C.



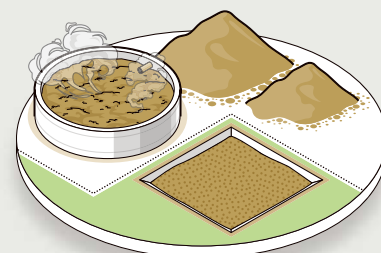
90% de résidus Restituée par le méthaniseur, la matière entrante servira pour l'essentiel d'engrais.

10% de biogaz Il est envoyé sur le réseau ou transformé en chaleur ou en électricité.

5 Production de biogaz et de résidus (digestats)

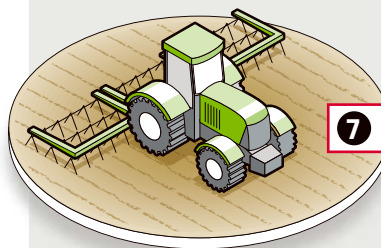
6 Stockage des digestats

Il est réalisé dans des cuves pas toujours étanches et dans des fosses trop souvent à ciel ouvert.



7 Épandage

De la même manière que les lisiers et fumiers fertilisants, les digestats sont épandus sur les terres agricoles.



l'équipement industriel nécessaire est très technique, et pas forcément bien maîtrisé. Comme tout se fait en auto-contrôle, sans vérification par les services de l'État, il y a des accidents.

Pollutions et nuisances en série

L'été dernier, une cuve de la centrale biogaz de Kastellin à Châteaulin, dans le Finistère, a débordé dans la rivière d'Aulne. Environ 180 000 habitants ont été privés d'eau potable jusqu'à Quimper. Auparavant, des cours d'eau avaient été pollués à Beuzec-Cap Sizun, toujours dans le Finistère, et à Plouaret, dans les Côtes d'Armor, où 1 690 tonnes d'échalotes stockées avant méthanisation ont produit un jus filamenteux qui s'est écoulé pendant plusieurs jours. Comme à Gomené, où les jus des silos de végétaux en attente de traitement ont pollué la rivière. Ces faits s'ajoutent aux incendies, explosions, fuites de biogaz et débordements recensés partout en France. « Les accidents d'exploitation se >>>



L'impact du digestat épandu sur les terres agricoles fait débat, il pourrait contribuer à la pollution de l'air et de la ressource en eau.

>>> multiplient plus vite que le nombre d'équipements, dénonce Daniel Chateigner, un professeur à l'université de Caen (Calvados) qui s'est opposé au projet de Biéville-Beuville, en périphérie de l'agglomération caennaise, et participe au Collectif scientifique national de méthanisation raisonnée (CSNM). *L'accélération est forte depuis 2018.* »

Une odeur à vomir

Et puis il y a les plaintes des riverains. « Nous vivions depuis 20 ans à la campagne, dans le Maine-et-Loire, quand un jour l'odeur est devenue pestilentielle, au point d'être pris à la gorge et d'avoir envie de vomir, explique Anne Danjou. Les allées et venues de camions déversant leur chargement dans une fosse creusée par un agriculteur, à 480 mètres du jardin, nous ont alertés. » Un mois plus tard, elle apprend qu'il s'agit de digestats provenant du méthaniseur de Meta Bio Énergies, filiale de Suez, situé à 15 kilomètres. « Aussitôt, on a créé un collectif de riverains, poursuit-elle, mais le stockage nous a pourri la vie pendant tout un été, avant qu'on obtienne sa fermeture. »

Depuis, avec son association Bien vivre en Anjou, Anne a rejoint le Collectif national vigilance méthanisation (CNVM), et elle a découvert que son cas n'avait rien d'isolé. Qu'elles viennent du stockage des intrants, des résidus organiques du processus ou des fuites de gaz d'une installation, les odeurs empoisonnent l'air un peu partout. Évidemment, les partisans du biogaz s'enferment dans le déni, mais un rapport officiel a confirmé que,

dans le Lot, « les odeurs du méthaniseur de BioQuercy, à Gramat, ont constitué une nuisance objective majeure en 2018 ».

Ça n'a rien de bio !

Outre la production de biogaz – terme impropre puisqu'il n'a rien de bio –, le méthaniseur restitue l'essentiel de la matière entrante. Ces résidus, appelés digestats, sont destinés à l'épandage sur les terres agricoles, tout comme les lisiers et fumiers. « En plus de réduire le recours aux engrais de synthèse, le digestat est un engrais d'excellente qualité facilement assimilable par les plantes », assure l'Ademe. Mais Eau et rivières de Bretagne, l'association en pointe sur la protection de la ressource dans la région, ne partage pas cet avis. « Le problème principal, c'est l'excès d'azote, qui conduit à des taux élevés de nitrates dans l'eau et à des marées vertes, déclare Arnaud Clugery, son porte-parole. Les digestats cumulent l'azote des effluents et des cultures utilisées. Localement, ils en augmentent les quantités. » Il émet aussi des doutes à propos de la neutralité carbone. « La lutte contre le changement climatique passe par la séquestration du carbone dans les sols, rappelle-t-il. Or, la méthanisation fait l'inverse : elle transforme le carbone des effluents et des cultures en méthane, qui sera brûlé et produira du CO₂, très mauvais pour le climat. »

L'excès d'azote conduit à des taux élevés de nitrates dans la ressource en eau

Autre souci : l'impact du digestat sur l'air. « Il s'évapore beaucoup plus que le lisier, affirme Daniel Chateigner. Il émet de l'ammoniac qui contribue à la pollution de l'air par les particules fines. »

S'il juge la méthanisation plutôt vertueuse, Nicolas Bernet, directeur de recherches à l'Institut national de la recherche agronomique et de l'environnement (Inrae), admet que l'on n'a pas encore de réponses sur l'impact des digestats sur la vie du sol à long terme. « Des travaux sont en cours. » En attendant, alors que le Grand Est compte de plus en plus de méthaniseurs, une note interne de l'Agence de l'eau Rhin-Meuse en dresse un bilan plutôt alarmant. Elle constate « le développement de surfaces significatives de maïs dédiées aux méthaniseurs, parfois au détriment des surfaces de prairies », et une « intensification des cultures intermédiaires [...] gérées de manière à augmenter leur productivité ». L'Agence juge, en outre, que « les digestats devraient être considérés comme de l'azote minéral [...] afin de limiter les risques de pollution des ressources en eau ». Enfin, elle observe, sur le bassin-versant du Rupt de Mad, qui alimente en grande partie Metz (Moselle) en eau potable, « une dégradation importante de la qualité des ressources », avec des pics de nitrates beaucoup plus hauts sur la partie « méthanisée ».

On pourrait aussi évoquer le coût prohibitif du biogaz. De 90 à 120 € le MWh, quand le gaz naturel est quatre à cinq fois moins cher. Sans le savoir, les contributeurs, qui sont les financeurs, soutiennent donc l'élevage industriel tant décrié et les risques avérés de dégradation de la ressource en eau ! ♦

MÉTHANISATION

Un beau paradoxe

Le processus repose sur les élevages industriels, mais leurs effluents produisent peu de gaz. Il faut alors recourir aux fourrages et au maïs, aux dépens des troupeaux.

Si la méthanisation se développe grâce aux élevages industriels tout en les poussant à s'agrandir, les déjections animales et fumiers ont en réalité une capacité très limitée à produire du gaz. Pour que l'installation fonctionne, il faut leur ajouter des matières dotées d'un pouvoir méthanogène supérieur. Au sein du monde agricole, il s'agit des céréales et des fourrages. Certes, il y a les cultures intermédiaires à vocation énergétique, mais elles ne suffisent pas.

Effet pervers

On recourt alors aux fourrages et au maïs en quantité, avec des conséquences qui pourraient virer au désastre. « Le maïs apporte énormément de carbone,

les producteurs de biogaz en raffolent, ce qui fait exploser les prix partout où il y en a, s'inquiète Benoît Collorec, porte-parole de la Confédération paysanne dans le Finistère. Ici, le maïs pour ensilage est passé de 1 000 € l'hectare en 2018 à 1 500 € en 2020. Comme la méthanisation est largement subventionnée, elle crée une forte distorsion aux dépens des agriculteurs. »

Même constat pour les fourrages. « L'été, avec les sécheresses à répétition, on en a de plus en plus besoin pour les bêtes, qui ne trouvent plus rien dans les champs pour s'alimenter, complète Damien Houdebine, secrétaire national de ce syndicat agricole. Or, il devient de plus en plus difficile de s'approvisionner. On est en concurrence avec

les exploitants de méthaniseurs, qui peuvent surenchérir. Nous avons du mal à suivre. Notre métier d'agriculteur est de fournir des produits pour l'alimentation, pas de l'énergie avant tout. » Si le gouvernement a fixé un seuil maximal de 15 % aux cultures destinées à produire de l'énergie, en l'absence de contrôles et compte tenu de la manne

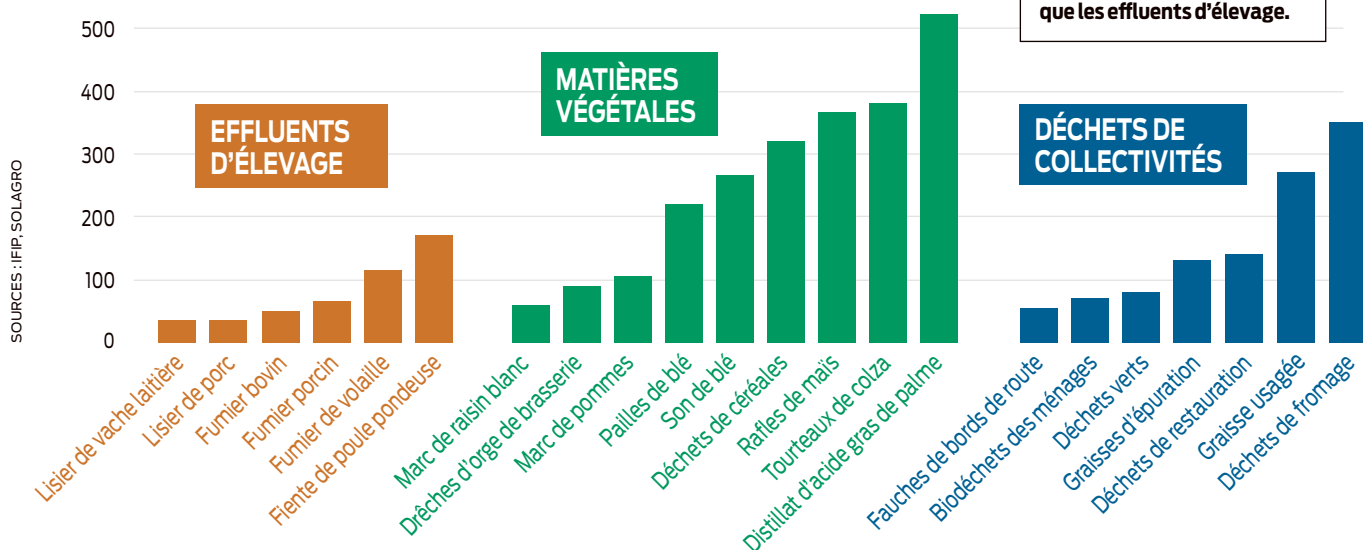
que représentent les tarifs d'achat du gaz, il est allègrement dépassé. Pourtant, l'exemple de l'Allemagne a de quoi inquiéter. Le pays compte 10 400 méthaniseurs. Résultat, des territoires entiers sont passés en monoculture de maïs pour les fournir. Entre autres effets, le prix des terres a explosé, privant de vrais agriculteurs de l'accès au foncier.

R. DAMORET/REA

En France, les cultures destinées à la méthanisation doivent se limiter à 15 %, mais ce seuil est largement dépassé.

LES EFFLUENTS D'ÉLEVAGE NE SONT PAS LES PLUS EFFICACES POUR PRODUIRE DU GAZ

Capacité de divers intrants organiques à produire du méthane
(en m³ de CH₄ par tonne de matière brute)



Ce graphique prouve que la méthanisation agricole a un besoin impératif des déchets de cultures, plus aptes à générer du gaz que les effluents d'élevage.

AMBROISIE

Un fléau méconnu

L'ambrosie, plante invasive hautement allergène, s'avère « *un enjeu de santé publique important* », selon les autorités sanitaires. Elles viennent de chiffrer son coût.

— Par **FLORENCE HUMBERT**

Selon la mythologie grecque, les dieux de l'Olympe se régalaient d'ambrosie arrosée de nectar. Si ce régime alimentaire était censé les rendre immortels, ce n'est pas le cas pour nous autres, pauvres humains ! *Ambrosia artemisiifolia*, l'ambrosie à feuilles d'armoise, est même une vraie calamité, car son pollen est fortement allergène. Durant la floraison de cette plante invasive, entre mi-août et mi-septembre, quelques grains par mètre cube d'air suffisent pour provoquer des rhinites allergiques invalidantes chez les sujets sensibilisés. Éternuements, conjonctivite, nez bouché, gonflement des paupières, et parfois urticaire et eczéma, font partie des symptômes. Sans compter l'asthme, qui semble plus souvent associé à l'ambrosie qu'aux autres pollens allergènes (bouleau, cyprès et graminées).

La propagation s'accélère

Importée d'Amérique du Nord durant la Seconde Guerre mondiale, « l'herbe à poux », comme l'appellent les Québécois, affectionne les bords de route et les cours d'eau, certaines cultures comme le maïs ou le tournesol, les friches urbaines ou agricoles, les chantiers de BTP ou les zones d'extraction de matériaux. Présente partout en Europe, l'ambrosie s'est d'abord répandue en France dans la vallée du Rhône. Sa propagation sur le reste du territoire s'est accélérée depuis les années 1960, avec des niveaux d'infestation très variables. Si la région Auvergne Rhône-Alpes est la plus fortement touchée, les départements de la Nièvre, du Cher, de

la Charente, de la Côte-d'Or ou du Gard voient l'ambrosie en pleine progression. Conséquence directe, selon le rapport publié le 3 décembre dernier par l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) : entre 1,7 % et 5,4 % de la population française serait devenue allergique à ce pollen.

La prise en charge des allergies dues à la plante coûte des millions d'euros

Un tel « *enjeu de santé publique* » a conduit l'Agence à estimer son coût pour la collectivité. Rien qu'en consultations médicales et en médicaments, la prise en charge des allergies provoquées par cette adventice (mauvaise herbe) pèserait entre 59 et 186 millions d'euros par an ! Auxquels s'ajoutent entre 10 et 30 millions d'euros pour les pertes de production et les arrêts de travail. Et si « *les coûts de la perte de qualité de vie pour les personnes allergiques* » devaient également être pris en compte, la facture atteindrait entre 346 et 438 millions d'euros... Or, ce bilan pourrait encore s'aggraver à l'avenir, « en



Entre 1,7 et 5,4 % de la population française serait très allergique au pollen de l'ambrosie, qui se répand sur les chantiers et les friches.

DIGITALICE-DBRINGARD/BIOSPHOTO

raison de l'élargissement prévu des zones infestées par l'ambrosie [...] et d'une augmentation des niveaux de pollen dans l'air ambiant, en lien avec le changement climatique », souligne l'Anses.

Les bons gestes de lutte

L'Agence appelle donc de ses vœux « *un contrôle strict de la propagation de la plante* ». Pour ce faire, elle préconise l'instauration d'une « *réglementation spécifique dans les zones de front* », avec « *la nomination d'un référent ambrosie chargé de la mise en œuvre de la lutte sur le terrain* ». Elle prône aussi une plus forte implication des secteurs agricoles et du BTP « *pour permettre la prise de conscience du risque existant et favoriser l'adoption de bonnes pratiques* », notamment « *le nettoyage des machines et la gestion des terres contaminées* ».

Ces bons gestes concernent également notre vie de tous les jours, en promenade ou dans nos jardins. Un site dédié (Signalement-ambrosie.fr) nous permet d'identifier facilement l'envahisseur et d'apprendre à lutter contre lui : arrachage et destruction pour un spécimen isolé (en évitant de disséminer graines et pollen), ou signalement aux autorités compétentes pour un traitement par la collectivité (à l'instar du frelon asiatique). Une description des allergies encourues et une carte interactive de l'invasion complètent l'information au public. ♦

Pour réaliser les tests de ce mois-ci, nous avons **acheté 111 produits, mobilisé 6 laboratoires et dépensé 248 470 €.**



NOTRE EXPERTISE

LES PRODUITS TESTÉS

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

NOS TESTS DE PRODUITS

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.

NOUS N'ACCEPTONS AUCUNE PUBLICITÉ

Les résultats de nos tests comparatifs 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.

POUR VOUS AIDER À CHOISIR

GRAND TEST DU MOIS

36

TROTTINETTES ÉLECTRIQUES

TOUS LES AUTRES TESTS

40

THÉS NOIRS

43

DÉFROISSEURS À MAIN

44

CAFETIÈRES AVEC BROYEUR

46

LISEUSES

48

TÉLÉVISEURS 8K

Lire également les résultats de notre **test sur les voitures hybrides p. 54-55.**



Protocoles des tests et caractéristiques des produits sur

QUECHOISIR.ORG

ACCÈS LIBRE



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.

TROTTINETTES ÉLECTRIQUES

Désormais incontournables pour les petits trajets du quotidien, les trottinettes les plus lourdes misent sur le confort quand les poids plume privilégient l'agilité. Notre test vous aidera à trouver le modèle qu'il vous faut.

La mobilité urbaine réinventée

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

La trottinette électrique n'est plus cet objet roulant non identifié qui, il y a deux ou trois ans, médusait les passants dépassés. Désormais, elle fait partie du paysage urbain et suscite l'engouement. À côté des véhicules en libre-service, le parc privé s'étoffe. Ainsi, les Français ont acheté, en 2019, plus de trottinettes électriques que de vélos électriques (478 000 et 388 000 respectivement)! Moins chère que la bicyclette (de 300 € à 1 000 € contre 1 000 € à 2 500 €), elle est aussi plus souple à l'usage et plus facile à ranger. Son utilisation ne présente aucune difficulté, juste un peu d'équilibre : il suffit de poser un pied sur le plateau, de lancer l'engin et d'appuyer sur la gachette d'accélérateur! Vos besoins guideront votre choix. De la solidité à la sécurité, de la puissance d'accélération à l'efficacité de freinage, nous avons tout passé au crible.

ENGIN DE DÉPLACEMENT PERSONNEL


Les trottinettes électriques sont prévues pour une personne seule. Le principe est simple : l'une des roues accueille un moteur alimenté par une batterie située sous le plateau (parfois dans le tube de la potence). Sur le guidon, un accélérateur, un ou deux freins et un écran (affichant la vitesse, le niveau de batterie, les kilomètres parcourus, etc.) permettent de piloter la machine.

POIDS : DU SIMPLE AU DOUBLE

Le poids des modèles en vente varie du simple au double, de 11 à 22 kg. Et cela change tout : l'une est compacte et portable à bout de bras ; l'autre est un véhicule qu'au mieux on poussera. La différence vient des équipements (amortisseurs, béquille, large plateau, etc.), qui jouent sur le confort. Nous présentons les résultats de notre test en deux catégories, en fixant la bascule à 14 kg. Sachez que si votre trottinette est très lourde et que vous tombez en panne de batterie, vous pourrez difficilement vous en servir comme d'un engin classique.

AUTONOMIE ET VITESSE VARIABLES

Une bonne trottinette électrique offre une autonomie de 20 à 25 km et permet de rouler à 25 km/h (vitesse maximale autorisée par la réglementation, lire l'encadré p. 37). Toutes proposent un mode « piéton » qui bride la machine à 6 km/h (vitesse maximale sur les aires piétonnes – ou sur le trottoir, si le maire y a autorisé les trottinettes). L'engin se recharge sur une prise secteur en trois à cinq heures environ. Autonomie et vitesse dépendent de la puissance du moteur, de la capacité de la batterie, mais aussi du profil du parcours (montées/descentes) et du gabarit du pilote.



Un guidon réglable, un large plateau, de grandes roues, une béquille... Ne négligez pas ces éléments de confort.

SKYLINE/ADOBE STOCK



Une personne de 80 kg qui grimpe quotidiennement la célèbre côte des Gardes, à Meudon (92), devra recharger sa trottinette plus souvent que ne le fera une danseuse étoile ! Il est fréquent que le moteur recharge la batterie lors des phases de décélération (frein récupérateur d'énergie). Sur un parcours mixte, 10 % de l'autonomie globale seraient ainsi apportés par le frein. Les fabricants mentionnent tous un poids de charge maximal de 100 ou 120 kg.

LES ÉLÉMENTS DE CONFORT QUI COMPTENT

Plusieurs critères influent sur le confort. Par exemple, sur certains modèles, le guidon n'est pas réglable en hauteur. Ensuite, la largeur et la longueur du plateau varient, accordant plus ou moins d'espace à vos pieds ; sa distance par rapport au sol aussi. Trop haut, il exige de « grimper » sur la trottinette, mais la batterie est moins exposée aux chocs avec d'éventuels obstacles. Par ailleurs, de grandes roues (200 mm) sont souvent plus stables que de plus petites (125-150 mm). Les pneus gonflables sont plus confortables (on sent moins les pavés), mais les crevaisons peuvent gâcher le plaisir. Avec des modèles pleins, pas de souci ! Nous avons également noté, lors de nos tests, que les poignées en mousse s'usent nettement plus vite que leurs homologues en caoutchouc. Enfin, la béquille, souvent sacrifiée sur les modèles légers, s'avère très utile.

>>>



Réglementation et sécurité

Circulation Une trottinette électrique doit rouler à 25 km/h maximum. Elle est destinée à un seul utilisateur (de plus de 12 ans). Elle circule sur les pistes cyclables, à défaut sur des routes limitées à 50 km/h. Trottoirs interdits, sauf autorisation du maire (mais vitesse bridée à 6 km/h).

Équipement Votre trottinette est obligatoirement équipée de feux avant et arrière, de réflecteurs, d'un frein, d'un avertisseur sonore (sanction encourue : 11 €). Pour l'utilisateur, gilet jaune en cas de visibilité réduite et casque sont fortement conseillés !

Assurance Une assurance responsabilité civile est nécessaire pour couvrir les éventuels dommages causés à des tiers. Souscrire un contrat « engin de déplacement personnel motorisé » (EDPM) pourra éventuellement protéger, en plus, le conducteur. Comptez autour de 50 à 60 € par an.

Usage Attention aux trous dans la chaussée, qui peuvent précipiter les chutes. Et mieux vaut bien se couvrir l'hiver.



DPA/PNS-MBRUXELLE/SHUTTERSTOCK/ADOBE STOCK

>>> ON NE PLAISANTE PAS AVEC LA SÉCURITÉ

Le conducteur d'une trottinette électrique est tenu de respecter le Code de la route et les autres usagers de l'espace public, à commencer par les piétons. Comme sur un vélo, une sonnette permet d'avertir d'un danger ou de se signaler. Les éclairages à l'avant et à l'arrière sont indispensables pour la nuit. L'un des modèles testés, la Dualtron Mini, brille de mille feux grâce aux bandes de LED en couleur qui ornent plateau et potence... Effet guirlande assuré!

Pour freiner, il existe des systèmes mécaniques et électroniques. Les premiers (freins à disque, à tambour) sont actionnés par une poignée, comme sur un vélo. Les seconds, plus fréquents, prennent différentes formes : gâchette ou appui sur un frein situé sur la roue arrière, comme sur une trottinette classique. Notre test comprend une évaluation de la distance de freinage, ainsi qu'un test de freinage en situation d'urgence. Les piètres résultats de certains modèles invitent à croire qu'il vaudrait mieux sauter de l'engin... Rien n'oblige les fabricants à équiper leurs trottinettes de clignotants. Pourtant, difficile, sans eux, d'indiquer un changement de direction : lever la main du guidon promet de vous faire vaciller.

Depuis peu, ces *Personal Light Electric Vehicles* (PLEV ou «véhicules électriques légers individuels», en français) sont encadrés par une norme dédiée (NF EN 17128: 2020). Elle prévoit des tests de solidité stricts, définit une surface minimale pour le plateau, la largeur des roues, trois mouvements «*volontaires et distinctifs*» destinés à plier l'engin et d'autres éléments de sécurité (freins, lumières, klaxon, etc.). Elle invite aussi fabricants et vendeurs à informer les clients, tant sur les règles d'utilisation dans l'espace public que sur les précautions d'usage. Mais le respect de cette norme n'est pas obligatoire, même si la Fédération des professionnels de la micromobilité (FP2M) soutient son adoption. En attendant, ces trottinettes, qui intègrent des composants électroniques et une batterie, doivent se conformer, entre autres, aux directives concernant les déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) et la collecte et le recyclage des accumulateurs (directive 2012/19/UE et décret n° 2009-1139). Si ces textes sont déjà en vigueur, leur application reste cependant compliquée. ♦

Recyclage des batteries

Environ 200 000 batteries de trottinettes ont été recyclées en 2020 (source : FP2M). Les éco-organismes gérant la filière (Screlec, Ecologic, Corepile) ont l'agrément de l'État. Ils perçoivent, à ce titre, l'écocontribution payée par les consommateurs achetant un smartphone. Mais les batteries de trottinettes sont considérées comme des déchets industriels, sans agrément, donc sans financement. Les distributeurs, contraints de les reprendre, doivent mettre la main à la poche pour les recycler (3,65 € par exemplaire). Ce qui ralentit le processus...



COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

Solidité (épreuve éliminatoire) Lestées d'une charge de 70 kg, les trottinettes ont parcouru 20 km à 5 km/h sur un banc de roulage jonché d'obstacles. Nous avons ensuite vérifié l'état des soudures, de la visserie et des roues, ainsi que le jeu dans la potence et les amortisseurs.

Sécurité électrique Nous avons arrosé les trottinettes d'eau pendant 10 minutes (norme EN 60529), puis vérifié l'état des composants et des circuits électriques.

Autonomie Les trottinettes roulent à plein régime chargées de 50 kg ; la mesure s'arrête quand la vitesse passe en dessous de 15 km/h.

Puissance et freinage Nos experts ont relevé la vitesse maximale atteinte dans une côte à 12,5 %, puis le freinage d'urgence et la distance de freinage.

Ergonomie La note tient compte du repliage de l'engin, de la clarté de son panneau de commande et de sa facilité de transport. Nos panélistes ont également poussé les trottinettes à la main sur un parcours donné.

Conduite Nous avons apprécié l'angle de braquage, le dosage de l'accélération à basse vitesse, le centre de gravité, l'évitement d'obstacle et l'accélération en ligne droite.

Segmentation : le point de bascule

- 14 kg
+ 14 kg

Au-dessus de 14 kg, difficile de porter une trottinette à bout de bras plus de quelques minutes. Les trottinettes légères ont une batterie moins performante et sacrifient souvent les équipements de confort (amortisseurs, béquille, réglage du guidon, taille des roues, etc.), mais elles sont aussi plus maniables et moins encombrantes.

L'AVIS DE L'EXPERT

AISSAM HADDAD

Notre spécialiste mobilité



A. LECOMTE

« L'entretien est indispensable »

« Pour rouler en toute sécurité, il est important d'entretenir sa trottinette. Vérifiez les pneus, l'éventuel jeu au niveau de la potence, les freins, l'éclairage, le klaxon. Il peut être nécessaire de resserrer les vis, surtout en cas d'usage sur chaussées irrégulières. Consultez les notices et les sites des fabricants : certains publient des tutoriels pour aider à réparer soi-même

sa machine. Sachez qu'une communauté d'entraide partage aussi des vidéos sur YouTube. Le remplacement ou le changement d'un pneu gonflable fait d'ailleurs partie des vidéos les plus vues ! Vous pouvez, bien sûr, confier la réparation à un professionnel, mais comptez environ 25 € de main-d'œuvre en plus du pneu (25 € à 50 € selon les modèles). »

13 TROTINETTES ÉLECTRIQUES

-14 kg

1	MICRO MOBILITY MERLIN X4 (AVEC FREIN)	★★	★	-	★	★★	★★★	★	3h26	★	★★★	★	12,4	★★	829	12	E	PTE	●	
2	ETWOW BOOSTER S + PREMIUM 2020	★★	■	-	★	★★	★★★	■	3h28	★	★★★	★★	11,5	★	629	11,6	E	PE	●	
3	GORIDE 80 PRO NIGHT EDITION	★★★	★	★★★	★	★★	★★★	■	3h26	★	★	★★	10,7	★	349	11,6	E	P	●	
4	XIAOMI ESSENTIAL FR MI ⁽²⁾	★★★	★★★	■	★	★★★	★★	■	2h40	■	★★★	■	10,1	★	299	12	-	D	-	
5	NINEBOT E22E ⁽²⁾	★★★	★★	■	★★	★★★	★★★	■	3h29	■	★★	■	9,6	★	449	13,6	E	P	-	
6	QILIVE Q.4324 ⁽²⁾	■	n. t.	n. t.	n. t.	n. t.	n. t.	n. t.	n. t.	n. t.	★★	n. t.	n. t.	n. t.	299	13,2	-	PT	●	

+14 kg

7	NINEBOT G30 KICKSCOOTER MAX	★★	★★	★★★	★	★★★	★	★★	5h25	★★	★★	■	16,2	★★★	799	19,4	T	E	-
8	WISPEED SUV1000	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★	★	6h07	★★	★★	★★	15,6	★★	499	17,6	D	D	-
9	MINIMOTORS DUALTRON MINI 52V/13AH	■	★★	★★★	■	★★★	■	★★★	6h09	★★★	★★	★★	15,2	★★	999	22,1	-	TE	●
10	MINIMOTORS SPEEDWAY MINI PRO LITE	■	■	★★★	★★	★★★	★★	★★	5h34	★	★★	■	14,3	★★	599	15,3	-	TE	●
11	XIAOMI MI ELECTRIC SCOOTER PRO2	★★★	★★	■	★	★★★	★★	★	5h57	★	★★★	■	14,1	★★	499	14,3	-	D	-
12	WISPEED T855 NOIR	★★★	■	★★★	★	★★★	★★	★	3h34	★	★★★	★★	11	★	299	14,5	-	D	-
13	URBAN GLIDE RIDE 85XL	■	n. t.	n. t.	n. t.	n. t.	n. t.	n. t.	n. t.	★★	n. t.	n. t.	n. t.	n. t.	380	14,7	-	PD	-

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ● oui - non n. t.: non testé, la trottinette ayant été éliminée dès la première épreuve (solidité).

(1) D: à disque, E: électrique, P: à pied, T: à tambour. (2) vitesse max. 20 km/h; les autres vont à 25 km/h.

Micro Mobility MERLIN X4

829 € 12,4/20 | ★★

Une trottinette légère (12 kg), maniable et peu encombrante. Elle est dotée d'un récupérateur d'énergie pendant le freinage et d'amortisseurs à l'avant et à l'arrière (mais pas de béquille). Son autonomie de 25 km est suffisante au quotidien et ses roues de 200 mm assurent un bon confort. La position de l'accélérateur devient un peu inconfortable en cas d'usage prolongé, et elle manque de tonus en ligne droite. Enfin, les freins sont assez efficaces.



WiSpeed SUV1000

499 € 15,6/20 | ★★

Robuste, bien équipée et vendue à prix correct, cette trottinette se révèle maniable (malgré son poids de 17,6 kg) et agréable à conduire, même à basse vitesse ou dans les montées. Elle offre une accélération puissante et équilibrée en ligne droite. Ses freins à disque assurent une décélération efficace, y compris en situation d'urgence (la distance d'arrêt n'est que de 4,50 m). Le pliage/dépliage est simple et demande seulement un peu d'habitude pour éviter les pincements. Un bon rapport qualité-prix !



Ninebot G30 KICKSCOOTER MAX

799 € 16,2/20 | ★★★

Voici un modèle confortable grâce à son plateau assez large, sa position de conduite, sa béquille et ses roues gonflables. Sa batterie permet de parcourir de longues distances. La bonne répartition de son poids (19,4 kg) le laisse transportable. Le système de pliage à double verrouillage est efficace, la prise en main, facile, et l'accélération, progressive. Ses freins sont sécurisants, mais le guidon ne se règle pas en hauteur et les poignées ne sont, hélas, pas rétractables.



QiLive Q.4324

Urban GLIDE RIDE 85XL

Face aux aléas de la chaussée, les trottinettes sont mises à rude épreuve. Leur solidité mécanique est fondamentale. La QiLive et l'Urban Glide n'ont pas résisté à notre test sur banc de roulage (solidité). Un jeu trop important est apparu entre la potence et le plateau, n'assurant plus la sécurité de l'utilisateur. Nous déconseillons donc fortement leur achat. Cette épreuve étant éliminatoire, nous avons stoppé leur test (d'où l'absence de données dans le tableau sur les autres critères).



THÉS NOIRS

Notre test le montre : le goût du thé est souvent corrélé à son prix. Mais pour ce qui est des contaminants toxiques, certaines références réservent de mauvaises surprises...

Des résultats au goût amer

— Par **ELSA ABDOUN** avec **CÉCILE LELASSEUX** et **LÉA GIRARD**

Du plus luxueux au plus discount, le thé connaît des écarts de prix considérables. Mais ces différences se retrouvent-elles à l'intérieur du sachet ? Après nos tests sur les thés verts (QC n° 567) puis les tisanes (QC n° 577), nous avons comparé la qualité de 20 thés noirs sur les deux appellations les plus visibles en magasin : darjeeling et english breakfast (lire aussi le guide d'achat p. 42). Ils ne dérogent pas à la règle : les prix, dans notre sélection, varient de 17 €/kg à près de 250 €/kg !



DÉGUSTATION

Un jury de 5 dégustateurs expérimentés a goûté à l'aveugle les 10 références de darjeeling, puis les 10 english breakfast. Résultat, Palais des thés arrive à chaque fois en tête, suivi d'autres grandes maisons : Mariage Frères, Kusmi Tea et Dammann Frères. Les thés moins chers ferment la marche et les produits de marques nationales, de type Twinings ou Lipton, ne font pas forcément mieux que les marques de distributeurs. À signaler, le thé Dammann Frères English Breakfast (155 €/kg, tout de même !) se classe 8^e sur 10, lors de la dégustation, à cause de sa forte amertume.



PESTICIDES

À l'occasion de notre évaluation, nous avons recherché 676 substances actives dans les thés, et tenu compte de leur nature plus ou moins à risque pour la santé humaine, ainsi que de leur solubilité dans l'eau. C'est pourquoi le thé Big Ben de Palais des thés a écopé de 4/20 sur ce premier critère pour sa contamination aux pesticides. En effet, pas moins de 14 substances actives y ont été trouvées, dont 3 classées parmi les perturbateurs endocriniens – notamment une présente à une dose supérieure à la limite réglementaire. Deux nouvelles analyses ont confirmé ce résultat même si, en l'occurrence, la marge d'erreur de la mesure permettait au produit d'être considéré comme conforme.

M. LANGER / PLAINPICTURE



ALCALOÏDES PYRROLIZIDINIQUES

Malgré leur nom barbare, les alcaloïdes pyrrolizidiniques (AP) méritent que l'on s'y intéresse ! Ces toxines sont produites par les herbes sauvages poussant à proximité des théiers (elles sont désignées sous le vocable « Toxines végétales » dans notre tableau). Des études suggèrent que leur ingestion régulière pourrait, à partir d'une certaine quantité, favoriser le développement de cancers. La Commission européenne a donc proposé de fixer pour ces molécules une teneur maximale de 150 µg/kg de thé. Or, nos analyses montrent que deux références dépassent largement cette limite (lire À éviter p. 41). Certes, cela ne pose pas de problème de conformité, puisque ce plafond n'entrera en vigueur qu'au 1^{er} juillet 2022, mais le risque pour la santé est bel et bien là. Deux autres produits contiennent, eux, des taux d'AP beaucoup plus faibles. Notons cependant que la contamination par ces molécules peut facilement varier d'un échantillon à un autre. Qu'une référence apparaisse peu ou pas contaminée dans notre test ne signifie donc pas que vous pouvez en boire des litres les yeux fermés... L'Institut fédéral allemand d'évaluation des risques recommande aux gros consommateurs de thé de varier autant que possible les appellations et les marques.



AUTRES CONTAMINANTS

Une bonne nouvelle : nos recherches d'impuretés microscopiques (insectes, fragments métalliques...) et nos mesures de contamination par des métaux lourds (plomb, cadmium...) ou par des toxines issues de moisissures n'ont révélé aucun problème particulier. ♦



Palais des thés

Darjeeling Margaret's Hope

237,50 €/kg 14,8/20 | ★★

Kusmi Tea

English Breakfast

213,60 €/kg 13,8/20 | ★★

Le Margaret's Hope de Palais des thés s'avère le darjeeling le plus apprécié des dégustateurs grâce à sa complexité aromatique, sa persistance en bouche et sa texture onctueuse. Parmi les english breakfast, c'est également une référence Palais des thés (le Big Ben) qui arrive en tête du test. Mais ce produit ayant été déclassé à cause d'un niveau élevé de contamination par des pesticides (une version bio est à présent commercialisée), c'est finalement Kusmi Tea qui remporte la palme de cette appellation. Ses atouts : des saveurs épicées et une texture tout en rondeur, auxquelles s'ajoute l'absence de contamination par des pesticides et des alcaloïdes pyrrolizidiniques (des toxines végétales suspectées d'être cancérigènes).

Carrefour Bio

Thé noir bio Darjeeling

57,20 €/kg 13,1/20 | ★★

Auchan Bio

Thé Breakfast

53 €/kg 13,1/20 | ★★

Non seulement les thés noirs Auchan bio et Carrefour bio se sont révélés totalement dénués de pesticides, d'alcaloïdes pyrrolizidiniques et de toxines issues de moisissures, mais ces références s'en sont plutôt bien sorties à la dégustation. Le thé Carrefour bio est arrivé 5^e sur les 10 darjeelings à la faveur de ses arômes fruités et floraux, qui contrebalancent un peu sa texture râpeuse. Le thé Auchan bio a, quant à lui, été classé en 4^e position des english breakfast, avec une odeur agréable, une saveur à la fois fruitée et fumée, ainsi qu'une douceur finale venant compenser son astringence et le manque de finesse de sa texture. Des résultats appréciables pour des produits commercialisés à moins de 60 €/kg.

20 THÉS NOIRS

DARJEELING EN SACHETS

	D'ORIGINE	PAYS	PRIX	APPRECIATION GLOBALE	DÉGUSTATION	PESTICIDES	VÉGÉTALES (1)	TOXINES LOURDES	MYCOTOXINES
			€/kg	Note sur 20					
1	PALAIS DES THÉS	DARJEELING MARGARET'S HOPE	Inde	237,50	14,8 ★★	★★	★	★★★	★★
2	CARREFOUR BIO	THÉ NOIR BIO DARJEELING	Inde	57,20	13,1 ★★	★	★★★	★★★	★★
3	DAMMANN FRÈRES	DARJEELING	Inde	175	12,7 ★★	★★	★	★★★	★★
4	MARIAGE FRÈRES	DARJEELING HIMALAYA	Inde	226,70	12,4 ★★	★	★★	★★★	★★
5	LIPTON	DARJEELING BIO	Inde	77,90	12 ★	★	★★	★★★	★★
6	JARDIN BIO	THÉ BIO DARJEELING	Inde	95	11,5 ★	★	★★★	★★★	★★
7	MONOPRIX GOURMET	THÉ DARJEELING PLAISIR D'INDE	Inde	114,80	11,2 ★	★	★	★★★	★★
8	COTTERLEY (INTERMARCHÉ)	THÉ NOIR DARJEELING	Inde	46,20	11,2 ★	★	■	★★★	★★
9	TWININGS	THÉ NOIR DARJEELING	Inde	58,20	10,8 ★	★	★	★★★	★★
10	LA VIE CLAIRE	THÉ NOIR DARJEELING	Inde	94,20	10,6 ★	★	★★	★★★	★★

ENGLISH BREAKFAST EN SACHETS

	D'ORIGINE	PAYS	PRIX	APPRECIATION GLOBALE	DÉGUSTATION	PESTICIDES	VÉGÉTALES (1)	TOXINES LOURDES	MYCOTOXINES
			€/kg	Note sur 20					
1	KUSMI TEA	ENGLISH BREAKFAST	Sri Lanka et Chine	213,60	13,8 ★★	★	★★★	★★★	★★
2	AUCHAN BIO	THÉ BREAKFAST	n.i.	53	13,1 ★★	★	★★★	★★★	★★
3	MARIAGE FRÈRES	ENGLISH BREAKFAST (2)	n.i.	226,70	12,6 ★★	★★	★	★★	★★
4	TETLEY	ENGLISH BREAKFAST THÉ NOIR ANGLAIS	Afrique, Asie, Amérique du Sud	99	11,4 ★	★	★	★★★	★★
5	LIPTON	THÉ NOIR YELLOW LABEL	n.i.	22,50	11,2 ★	★	★	★★★	★★
6	DAMMANN FRÈRES	THÉ NOIR BREAKFAST	n.i.	155	10,3 ★	★	★	★★★	★★
7	TWININGS	ORIGINAL ENGLISH BREAKFAST	n.i.	70,50	9,9 ★	★	★	★★	★★
8	PALAIS DES THÉS	BIG BEN (3)	Inde et Chine	247,50	9 ★	★★★	■	★★★	★★
9	CASINO	THÉ NOIR ROYAL BREAKFAST	n.i.	22	4 ■■	★	■	■	★★
10	U	THÉ NOIR ENGLISH BREAKFAST	n.i.	17,20	4 ■■	★	■	■	★★

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais n.i. non indiqué (1) Alcaloïdes pyrrolizidiniques (AP).

(2) N'est plus commercialisé, car passage en qualité Jardin premier. (3) En cours d'arrêt de commercialisation, car passage en bio.

>>>



> **Casino** Thé noir Royal Breakfast

> **U** Thé noir English Breakfast

En plus de compter parmi les trois thés les plus contaminés au glyphosate – un pesticide cancérigène probable, soluble dans l'infusion –, ces deux produits contiennent des alcaloïdes pyrrolizidiniques – cancérigènes suspectés – à des niveaux très supérieurs au plafond de 150 µg/kg, qui entrera en vigueur en Europe au 1^{er} juillet 2022. En attendant cette date, mieux vaut éviter ces références.

GUIDE D'ACHAT

Bien choisir et apprécier un thé noir

Appellation, conservation, préparation...
De nombreux paramètres sont à connaître pour s'assurer une bonne dégustation.

LE THÉ NOIR : UN GOÛT PLUS FORT

Vert, noir, blanc, jaune, bleu... La diversité des couleurs du thé ne dépend pas de l'espèce de théier utilisé. Car, au départ, on vous l'assure, ils sont bien tous verts ! Ce sont les transformations que vont subir les feuilles après la cueillette qui détermineront sa « couleur », et donc son aspect et son goût. Le thé noir, en particulier, est obtenu par oxydation complète des feuilles. *« On les laisse reposer une douzaine d'heures dans des usines aérées, ce qui les amène à flétrir et à noircir, puis on les roule sur elles-mêmes pour faire sortir les sucs et accélérer le processus d'oxydation pendant encore une heure ou deux »,* explique Olivier Scala, président du Syndicat du thé et des plantes à infusion. Ne reste ensuite qu'à les torréfier, afin d'éviter qu'elles ne se mettent à fermenter. Ce processus donne au thé sa couleur noire, mais aussi un goût plus fort, plus charpenté, plus amer, qui serait, d'après Olivier Scala, *« particulièrement apprécié en hiver ».*

Avant d'être oxydé, le thé darjeeling est vert.

DARJEELING OU ENGLISH BREAKFAST ?

S'il existe de très nombreuses appellations de thé noir, celles que l'on retrouve le plus souvent dans les magasins français sont probablement le darjeeling et l'english breakfast. Le premier est une indication géographique protégée (IGP). Seuls 87 jardins, situés dans les montagnes environnant la ville de Darjeeling, en Inde, peuvent la revendiquer. *« Une bonne dizaine de variétés y sont cultivées »,* affirme Olivier Scala. Mais le goût des différents darjeelings se joue ailleurs : *« Il faut surtout distinguer quatre récoltes. La première, la deuxième, puis celle du thé dit "de mousson", ou "d'été", et celle du thé d'automne. Le thé de première récolte offre un goût plus frais, plus fleuri, et sa tasse est plus claire, tandis que celui de la deuxième récolte bénéficie de notes plus arrondies, plus chaleureuses. Le thé d'automne se différencie, lui, par une saveur très mature, presque compotée. La récolte d'été, enfin, a beaucoup moins d'intérêt. »* L'information sur la récolte est parfois disponible dans les boutiques spécialisées. De son côté, l'english breakfast désigne un mélange de thés noirs généralement composé de feuilles brisées ou volontairement broyées, et provenant de n'importe quelle région du monde.



T.WEISS/FOTOGORIA-REA

« Il s'agit d'un thé fort, à la couleur très foncée, et qui peut être rapidement amer », détaille Olivier Scala – tout en confirmant qu'il est *« particulièrement adapté au petit-déjeuner ».*

EN VRAC PLUTÔT QU'EN SACHET

Au-delà de leur prix plus élevé et de leur impact écologique lié à la multiplication des emballages inutiles, il semblerait que certains sachets de thé libèrent dans l'infusion de nombreux microplastiques, dont les effets sur la santé restent méconnus. Pour toutes ces raisons, mieux vaut privilégier le thé en vrac, que l'on met à infuser dans un filtre, mais *« pas dans une boule métallique, car cela empêche les feuilles de se déployer »,* conseille notre expert.

CONSERVATION ET PRÉPARATION

Le thé doit être conservé à l'abri de la lumière et des odeurs, et consommé, si possible, dans l'année pour les darjeelings et les english breakfast. *« Si la feuille se casse sous les doigts ou que le thé commence à sentir la poussière ou le foin, c'est qu'il a vieilli, »* précise Olivier Scala. *« De plus, mieux vaut le faire infuser de trois à cinq minutes, dans une eau entre 85 et 95 °C, donc frémissante mais pas bouillante. Cela évitera un excès d'amertume. »* ♦



BURGER/PHANIE

DÉFROISSEURS À MAIN

Compacts et faciles à transporter, ces appareils promettent de défroisser une tenue au dernier moment très rapidement. Nous avons testé cinq modèles vendus entre 59 € et 199 €.

— Par **CAMILLE GRUHIER** avec **LAURENT BAUBESTE**

Un défroisseur à main ne remplacera jamais votre fer à repasser, encore moins votre centrale vapeur. Cet appareil d'appoint a plutôt pour vocation de défroisser – comme son nom l'indique ! – en quelques instants, à la dernière minute, un textile facilement repassable (en synthétique, en coton dit « sans repassage »...). Ou encore d'éliminer les plis sur un vêtement déjà repassé que vous sortez de l'armoire. Le défroisseur à main se glisse également dans la valise lorsque vous partez en voyage. Grâce à sa poignée, il se manie facilement et s'utilise verticalement. La forme de la tête, quant à elle, diffère d'un modèle à l'autre. Et après avoir comparé les cinq références incontournables du marché, nous pouvons affirmer que leurs performances varient tout autant ! ♦

Calor DT9100CO ACCESS STEAM CARE

99 € 14,1/20 | ★★

Livré avec une planche verticale, ce modèle est prêt à l'emploi en 37 secondes. Il offre un bon débit de vapeur en continu (41 g/min) et affiche des performances correctes sur tous types de textiles. Autre atout : la longueur de son cordon électrique (3 m), qui laisse une large amplitude de mouvement. Dommage que l'évaluation du niveau d'eau s'avère un peu difficile dans le réservoir en plastique gris foncé, et que ce dernier, amovible, soit délicat à remplir. L'appareil s'éteint automatiquement après huit minutes d'inactivité.



Calor DT3030CO ACCESS STEAM POCKET

59 € 12,5/20 | ★★

Sa tête pliable rend ce défroisseur très compact, et sa housse de transport invite à l'emporter partout. Son préchauffage dure 16 secondes ! Les performances de ce modèle se montrent acceptables sur des textiles assez fins (synthétiques ou coton). À l'inverse, il peine à défroisser le coton épais (un jean, par exemple). Il faut dire que son débit de vapeur n'atteint pas tout à fait les 19 g/min annoncés. Le réservoir, non amovible, oblige à débrancher l'appareil pour le remplir directement sous le robinet.



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

Philips GC365/80 STEAM & GO

89 € 12,5/20 | ★★

Après un rapide préchauffage de 22 secondes, le Philips peut remplir sa mission. Son débit de vapeur annoncé de 24 g/min (21 g/min mesurés) défroisse bien les textiles assez fins, mais convainc moins sur des tissus plus épais. De plus, le débit a tendance à diminuer quand on l'utilise assez longtemps. Le réservoir de 70 ml, amovible, se loge dans la poignée qui, du coup, s'avère un peu trop grosse pour le confort d'usage. Dommage. Difficile également d'apprécier le niveau d'eau. Une housse permet de ranger l'appareil et ses accessoires (brosse et gant).



Laurastar IGGI

199 € 11,2/20 | ★

Ce défroisseur est le plus cher du comparatif, et il se classe... avant-dernier. Les résultats se révèlent décevants sur tous les textiles testés. En outre, il exige une durée de préchauffage de presque trois minutes. C'est long ; sans doute parce que l'appareil se compose d'un réservoir – chaudière – qui monte en pression pour générer de la vapeur. Même si vous disposez de 22 minutes d'autonomie avec un plein, ce choix technique interdit de le remplir à tout moment. Trop de contraintes, pour un modèle trop coûteux.



SteamOne SN250MG S-NOMAD PLUS

89 € 7,6/20 | ■

Cette référence présente des performances correctes grâce à son débit continu de 27 g/min. Son ergonomie, sa courte durée de préchauffage (39 secondes), son long cordon électrique, la bonne visibilité du niveau d'eau du réservoir (amovible) et son rangement aisé en auraient fait un excellent défroisseur à prix abordable... Hélas, contrairement aux autres modèles évalués, le SteamOne n'a pas passé notre test d'endurance : il n'a pas tenu les 252 heures que nous exigeons pour estimer les appareils durables. À éviter, donc.



CAFETIÈRES AVEC BROYEUR

L'année a été compliquée pour les torréfacteurs. Mais les fabricants de cafetières, eux, ont bénéficié des confinements ! En test : 14 modèles avec broyeur, de 349 € à 1299 €.

Le café se confine à la maison

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

On ne compte plus le nombre de secteurs ayant souffert de la crise sanitaire et économique causée par l'épidémie de Covid-19. Le café en fait partie, mais de manière contrastée. En effet, parmi les acteurs de la filière, les fabricants de cafetières à destination du grand public s'en sont bien sortis. Alors que les entreprises étaient désertes (avec un impact très important pour les constructeurs de machines à expresso professionnelles), en raison des confinements et du télétravail, les salariés, coincés chez eux, n'ont pas résisté à l'envie de s'équiper. Résultat : le groupe italien DeLonghi, par exemple, a connu, sur les neuf premiers mois de l'année 2020, une hausse de 30 % de ses revenus liés aux cafetières, avec « *une croissance à deux chiffres sur toutes les familles de produits, et d'abord pour les modèles automatiques (avec broyeur à grains, ndlr)* ».

Une production toujours plus stimulée

Cette croissance ne date pas de la crise. En 2019, les ventes de ce type de systèmes avaient bondi de 70 % par rapport à 2018, selon le Groupement des marques d'appareils pour la maison (Gifam). Mais la pandémie de coronavirus

les a rendus encore plus indispensables pour les ménages. C'est tout un symbole : en Italie, où la dégustation du petit noir au comptoir constitue un véritable rituel, le chiffre d'affaires du café en grains a augmenté de 23 % lors de la première semaine de confinement.

Après avoir acheté une cafetière, encore faut-il... trouver du café. Et sur ce point, les inquiétudes ont été fortes au printemps dernier, lorsque ce nouveau virus s'est propagé dans la plupart des pays producteurs. Brésil, Colombie, Honduras, Salvador ou Pérou ont craint de ne pas pouvoir assurer les récoltes, du fait des déplacements entre régions rendus plus difficiles pour les travailleurs et des risques d'apparition de foyers épidémiques dans les plantations, où ils partagent leurs repas et sont logés dans des dortoirs. Le café étant considéré comme une « activité essentielle » dans ces contrées, les diverses mesures sanitaires et le soutien des gouvernements ont néanmoins permis de garantir l'approvisionnement des deux Terriens sur trois

La crise sanitaire a rendu ces machines indispensables pour les ménages



qui en boivent régulièrement. Le Brésil, qui fournit plus d'un tiers de la production mondiale, a même connu une année record en 2020, avec 67,9 millions de sacs de 60 kg livrés ; soit trois millions de plus qu'en 2019.

Les torréfacteurs boivent la tasse

Toutefois, l'augmentation de la consommation à domicile n'a pas compensé la fermeture des cafés et des restaurants, ni la disparition des pauses-café dans les entreprises. Le Syndicat français du café (qui représente des producteurs et des vendeurs de café) et le Collectif café ont tiré la sonnette d'alarme fin octobre. Dans une lettre ouverte au ministre de l'Économie et des Finances, Bruno Le Maire, signée conjointement avec la Fédération nationale de vente et services automatiques (Navsa), ils décrivent une perte de chiffre d'affaires comprise entre 50 et 91 % pour le secteur. D'après ces trois organismes professionnels, les sociétés de torréfaction du café, qui dépendent quasi exclusivement de la consommation hors domicile, ont vu leurs ventes dégringoler de 75 à 90 %. Craignant pour la survie de ces entreprises, ils réclamaient alors que la filière rejoigne celles qui sont déjà éligibles aux aides de l'État. ♦



**DeLonghi ECAM610.74.MB
PRIMADONNA SOUL**

1299 € 16,8/20 | ★★★

Imposante et robuste, la PrimaDonna Soul fait partie des modèles les plus silencieux de notre sélection. Son café a été apprécié, qu'il s'agisse de l'expresso (couleur homogène, température optimale) ou du cappuccino (aussi bon que beau !). Son usage au quotidien et son nettoyage se révèlent aisés. Le préchauffage demande 45 secondes, l'écoulement des boissons en prend ensuite 31. Le mousser de lait se montre efficace. Bon point : le passage en veille est réglable, de 15 à 180 minutes.



**Melitta
PURISTA F230-102**

349 € 16,1/20 | ★★★

Ce modèle, accessible, produit des expressos à la température stable et optimale, avec une quantité de mousse parfaite. Et ce dans un relatif silence ! En l'absence de buse vapeur, ou émulsionneur à lait, il ne concocte pas de cappuccinos. Le préchauffage dure 35 secondes, puis il en faut 38 de plus pour l'écoulement du café. L'utilisation est simple, bien que certaines fonctions ne disposent pas de touche directe sur le panneau de contrôle. Enfin, les programmes de nettoyage automatique sont intéressants.

Nos conseils

À vérifier pour l'option cappuccino

Formis la Melitta Purista, les cafetières de notre sélection peuvent émulsionner ou faire mousser le lait. Les carafes intégrées sont de plus en plus design, fonctionnelles et faciles à laver. Les buses aspirantes produisent des mousses onctueuses et denses ; celles à vapeur, moins sophistiquées, s'avèrent moins pratiques à utiliser. Attention, vos tasses doivent passer sous la buse sans être penchées ! Avant l'achat, vérifiez que toutes les parties en contact avec le lait sont rapidement démontables : le nettoyage peut se révéler fastidieux, surtout s'il n'est pas effectué juste après le service.

14 CAFETIÈRES AVEC BROYEUR

14 CAFETIÈRES AVEC BROYEUR

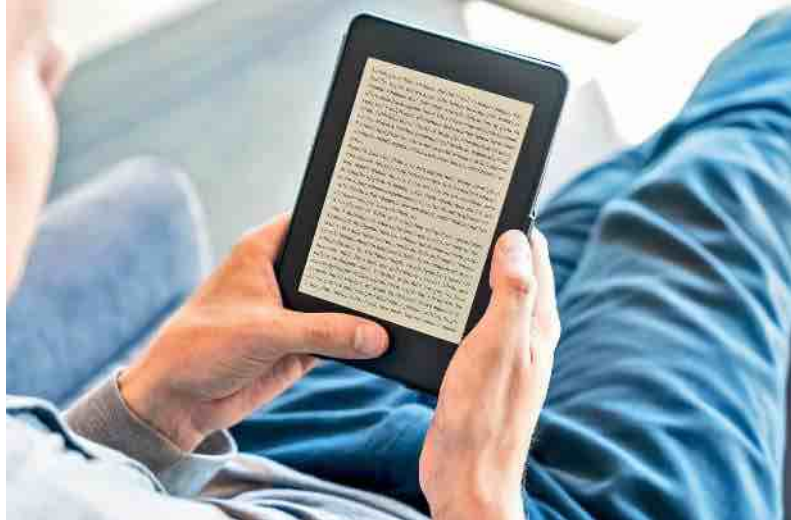
		DÉGUSTATION				PERFORMANCES						APPRÉCIATION GLOBALE									
		Café expresso	Cappuccino	FACILITÉ D'UTILISATION		BRUIT ET VIBRATIONS		Rapidité de chauffage et d'écoulement		Température café		Mousse		Note sur 20	PRIX	Capacité du réservoir d'eau	Capacité du réservoir à grains	Hauteur max. des tasses	Pays d'origine		
														€	l	g	cm				
1	DE'LONGHI PRIMADONNA SOUL	★★★	★★	★★★	★★★	★	★★★	★★	16,8	★★★	1299	2,2	500	14	Italie						
2	DE'LONGHI ELET'TA CAPPUCCINO EVO	★★★	★★	★★	★★★	★	★★★	★★	16,6	★★★	949	2	380	12,5	Italie						
3	MELIT'TA PURISTA	★★★	n. a.	★★	★★	★	★★★	★★★	16,1	★★★	349	1,2	125	13,5	Europe						
4	MELIT'TA AVANZA	★★★	★★★	★★	★★	★	★★★	★★★	15,9	★★	499	1,5	250	13,5	Europe						
5	KRUPS INTUITION PREFERENCE	★★★	★★	★★★	★	★★	★★★	★★	15,6	★★	880	3	250	14	France						
6	MIELE CM 6360	★★★	★★	★★★	★★	★	★★★	★★★	15,5	★★	1129	1,8	300	14	Suisse						
7	KRUPS EA8108/70 ROMA	★★★	★	★★	★	★★	★★★	★★★	15,5	★★	379	1,8	260	10,5	France						
8	PHILIPS 4300 SERIES	★★★	★★	★★	★★	★	★★★	★	15,4	★★	649	1,8	275	14,5	Roumanie						
9	JURA E6 PIANO WHITE	★★★	★★	★★	★★	★	★★★	★	15,3	★★	929	1,9	280	11,1	Portugal						
10	SIEMENS EQ.500	★★★	★★★	★★★	★	★	★★★	★★	15	★★	866	1,7	270	14	Slovénie						
11	DE'LONGHI PERFECTA EVO	★★	★★	★★	★★★	★	★★★	★★★	14,8	★★	780	1,4	250	14	Italie						
12	SIEMENS EQ.300	★★★	★★	★	★★	★	★★	★★★	14,4	★★	430	1,3	250	13	Slovénie						
13	KRUPS EVIDENCE ONE	★★	★★	★★★	★	★	★★★	★★	14	★★	899	2,3	250	15	France						
14	BEKO CEG7425B	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★	13,8	★★	529	1,4	125	10,8	Chine						

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

LISEUSES

Une liseuse peut contenir des milliers de livres. Les 10 modèles testés ne nous ont réservé aucune mauvaise surprise, mais certaines options font exploser les prix.

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



TIERNEY/J/SHUTTERSTOCK

La lecture en toute légèreté

Vous aimez l'odeur du papier, le contact d'un livre ? Nous aussi. Une liseuse n'a pas vocation à remplacer votre bibliothèque ; cet appareil constitue plutôt un moyen de lecture complémentaire, intéressant pour certains ouvrages ou lors de déplacements. Il permet également de gagner de la place chez soi ou de lire le soir dans l'obscurité, sans déranger personne.

DES LIVRES À PRIX RÉDUITS

Connectée en wifi, une liseuse donne accès à une boutique en ligne où vous achetez des livres instantanément et les téléchargez (la connexion n'est pas nécessaire pour les lire). Leurs prix sont réduits de 15 à 25 % par rapport au format imprimé. Vous y trouverez aussi de nombreux ouvrages gratuits. Tous les types et les genres sont représentés.

ÉCRAN CONFORTABLE

L'écran des liseuses s'appuie sur la technologie de l'encre électronique (e-ink). Contrairement à celui, en couleur, des smartphones et des tablettes tactiles, il n'est pas rétroéclairé

et n'agresse pas les yeux. La lecture s'avère par conséquent très confortable, d'autant que vous pouvez agrandir le texte au besoin. Les liseuses intègrent un éclairage interne, doux et ajustable, pour lire dans le noir. En outre, plusieurs tailles d'écran sont disponibles, entre 15 et 20 cm. Ce critère fait exploser le prix du modèle, qui passe de 100 € à plus de 200 €. L'étanchéité de l'appareil en est un autre.

BATTERIE AU TOP

Les liseuses se montrent économes, car leur écran consomme peu. Leur autonomie est excellente, même si la lumière la grignote un peu. En comptant deux heures de lecture quotidienne avec un éclairage moyen, la moins performante (Kobo Forma) tient tout de même neuf jours ; les meilleures ne se rechargent qu'après plus de deux semaines.

GRANDE CAPACITÉ DE STOCKAGE

L'un des atouts d'une liseuse réside dans sa capacité à stocker des milliers de livres. Les références testées intègrent entre 2,8 et 14 Go de mémoire, ce qui permet d'emporter entre 2000 et 10000 volumes ! Et si cela ne suffit pas, il est parfois possible d'ajouter une carte mémoire ou de conserver les ouvrages dans un espace en ligne dédié. Notez, par ailleurs, que la plupart des modèles incluent un dictionnaire.

DEUX FORMATS D'E-BOOKS

Les e-books payants sont protégés par des verrous numériques (appelés *Digital Rights Management*, ou DRM). Deux systèmes coexistent. Le premier propose les ouvrages au format propriétaire d'Amazon, AZW, adapté aux liseuses Kindle. Les autres librairies numériques utilisent le format ePub, auquel se greffe un verrou mis au point par l'éditeur Adobe, compatible avec tous les appareils, hors Kindle. Voilà pourquoi vous ne pouvez pas ouvrir un livre acheté sur Fnac.com, par exemple, avec une Kindle. AZW et ePub sont deux formats « dynamiques » : le texte s'adapte à l'écran. Les documents PDF, eux, sont lisibles sur n'importe quel modèle, mais de façon figée, moins pratique. Enfin, une liseuse est capable d'afficher des fichiers en txt, doc, html, jpg, png ou gif. ♦

Bon plan

Empruntez à la bibliothèque !

De nombreuses médiathèques proposent un service d'emprunt de livres électroniques. Une fois inscrit, vous profiterez gratuitement de centaines d'ouvrages sur votre propre liseuse (hors Kindle) ou sur votre smartphone, tablette ou ordinateur. Le plus souvent, les e-books, protégés contre la copie, sont proposés au format ePub DRM. Vous devrez donc disposer

d'un identifiant Adobe et d'un logiciel gérant les verrous DRM (tels Adobe Digital Editions, Reader for PC...). Un autre format de verrou, le Licensed Content Protection (LCP), se répand actuellement. Plus souple, il permet d'ouvrir les livres avec un simple mot de passe. Votre liseuse doit être compatible avec ce système – ce qui n'est le cas que des modèles Bookeen (Diva et Diva HD, non testées ici).



Amazon KINDLE OASIS
250 € 15,3/20 | ★★

Son grand écran de 7 pouces (17,8 cm), net et contrasté, est très lisible, quelle que soit la luminosité. Un éclairage intégré, automatique ou manuel, permet de poursuivre sa lecture dans le noir sans se fatiguer les yeux. Deux boutons servent à tourner les pages, et l'un des bords, plus épais, améliore la prise en main. Étanche, cette liseuse peut offrir, en plus du wifi, une connexion 4G gratuite (version 32 Go à 340 €). Dommage que, comme toutes les Kindle, elle se cantonne à la librairie d'Amazon.



PocketBook TOUCH LUX 5
125 € 15,3/20 | ★★

Vendue aussi sous la marque Vivlio, cette liseuse affiche un écran de 6 pouces (15,2 cm) confortable, offre une bonne prise en main et inclut 6,5 Go de stockage. Trois boutons physiques permettent de fouiller dans les menus; cela facilite la navigation, bien qu'ils manquent un peu de réactivité. Ce modèle n'est pas étanche, mais il résiste bien aux chocs. Les réglages (éclairage, changement de taille de texte...) sont intuitifs. Pratique, le dictionnaire qu'on peut consulter n'importe quand, même sans connexion à Internet !



Kobo CLARA HD
110 € 14,6/20 | ★★

Cet appareil d'entrée de gamme est doté d'un écran tactile de 6 pouces (15,2 cm) avec une lampe intégrée et 6,84 Go de stockage (l'équivalent de 6 000 e-books). Il n'est pas étanche. La lecture se montre confortable, que l'environnement soit sombre ou lumineux, mais l'éclairage intégré manque d'homogénéité. La connexion à la librairie Kobo s'effectue en wifi. Pour lire des fichiers ePub achetés ailleurs, il faudra passer, comme pour toute liseuse compatible ePub, par un logiciel dédié (lire l'encadré).

10 LISEUSES

	JURY DE VISION	FACILITÉ D'UTILISATION			ÉCRAN			PRIX	PRINCIPAUX FORMATS LECTURE						
		Fort luminosité	Faible luminosité	Téléchargement de livres	Confort de lecture	Qualité de construction	Navigation		Diagonale	Lampe intégrée	Étanchéité	Lecteur carte mémoire	Epub + DRM	PDF	AZW
								APPRECIATION GLOBALE							
								Note sur 20	€	pouces (cm)					
1	AMAZON KINDLE OASIS 2019	★	★★★★★	★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	15,3 ★★	250	7 (17,8)	●	●	7	-	●
2	POCKETBOOK TOUCH LUX 5	★★★	★★★★★	★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	15,3 ★★	125	6 (15,2)	●	-	6,5	●	-
3	POCKETBOOK TOUCH HD 3	★★★	★★★★★	★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	15,1 ★★	175	6 (15,2)	●	●	13,7	-	-
4	AMAZON KINDLE PAPERWHITE 2018	★	★★★★★	★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	15,1 ★★	130	6 (15,2)	●	●	7	-	●
5	KOBO LIBRA H2O	★★★	★★★★★	★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	15,1 ★★	180	7 (17,8)	●	●	6,7	-	●
6	KOBO FORMA	★★★	★★★★★	★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	14,8 ★★	280	8 (20,3)	●	●	6,73	-	●
7	KOBO CLARA HD	★★	★★★★★	★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	14,6 ★★	110	6 (15,2)	●	-	6,84	-	●
8	POCKETBOOK COLOR	★★★	★★★	★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	14,5 ★★	215	6 (15,2)	●	-	13,7	●	-
9	AMAZON KINDLE 2019	★	★★★	★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	13,9 ★★	80	6 (15,2)	●	-	2,75	-	●
10	KOBO NIA	★★	★★★★★	★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	13,5 ★★	100	6 (15,2)	●	-	6,8	-	●

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

TÉLÉCHARGEMENT DE LIVRES Nos experts évaluent le chargement d'ouvrages au format ePub (ou AZW pour les Kindle) sans et avec DRM depuis un PC, puis le téléchargement direct avec la liseuse (lorsque l'appareil se connecte à une e-librairie).

(1) Les Kobo peuvent ouvrir les livres au format AZW, mais cela prend plus d'une minute.

PRINCIPAUX FORMATS DE LECTURE Les fabricants affichent de longues listes de formats disponibles, mais les plus utiles sont les formats spécifiques aux e-books.

TÉLÉVISEURS

Après le Full HD, les écrans incurvés ou la 3D, les fabricants de téléviseurs sortent l'argument « 8K » afin de vous faire changer de poste. Mais cette résolution ne présente aucun intérêt pour les consommateurs. La preuve.

Ne craquez pas pour la 8K !

— Par CAMILLE GRUHIER avec FRANÇOIS PALEMON

Si vous cherchez un nouveau téléviseur, vous n'avez pas pu échapper, en boutique comme sur Internet, à la mention « 8K » figurant sur les descriptifs des produits. Normal : après le Full HD, l'écran incurvé, la 3D ou la 4K, la 8K est l'argument de l'année des fabricants et des vendeurs. Cette résolution offrirait une image encore meilleure, car elle affiche quatre fois plus de pixels que la 4K (qui, elle-même, possède quatre fois plus de pixels que le Full HD...). Une télé 8K de 65 pouces coûte aujourd'hui entre 2000 € et 4000 €. Un budget que certains consommateurs sont prêts à investir.

Mais cette résolution présente-t-elle le moindre intérêt ? La réponse est négative, notre banc d'essai le prouve.

Des mesures défavorables

Notre labo s'est en effet prêté à un petit jeu de comparaison. Après avoir sélectionné deux appareils 8K de 65 pouces, le LG 65NANO956 ainsi que le Samsung QE65Q800T, nos experts les ont ensuite, chacun, confrontés à six bons écrans 4K de même marque et de même taille⁽¹⁾. La première partie de notre test a porté sur diverses mesures (taux de contraste, directivité, colorimétrie, luminosité...) de manière à évaluer les performances. La



seconde a invité un jury à estimer visuellement la qualité de l'image affichée sur les téléviseurs, en fonction de leur source et de leur résolution. Chez LG, les mesures d'angle de vue, de réflexion, de rendu des couleurs, d'uniformité, etc. de la référence 8K s'avèrent très similaires à celles obtenues sur quatre des six téléviseurs 4K, et... moins satisfaisantes sur les deux autres. En réalité, la technologie d'écran (LCD LED ou Oled) marque ici la différence, mais n'affecte pas la résolution.



JURY DE VISION

Les 4K surpassent les 8K

Notre test Les experts ont comparé deux télé 8K (65 pouces) à six modèles 4K de même diagonale et de même marque. Ils les ont évaluées visuellement et ont ainsi pu noter la qualité de l'image affichée sur les écrans en fonction de leur source (HDMI ou TNT HD) et de la résolution (Full HD ou UHD).

Nos résultats La référence 8K de LG s'est avérée moins convaincante. Une exception toutefois : les experts ont mieux noté le téléviseur 8K que trois modèles 4K pour une source et une résolution HDMI/UHD HDR (cases en vert). Comme pour LG, l'UHD HDR est le seul cas où l'écran 8K de Samsung se distingue.

Nos observations permettent aussi de pointer la difficulté des fabricants à interpoler l'image. Un écran 8K présente 16 fois plus de pixels qu'un écran Full HD. Chaque pixel d'une image Full HD doit donc être extrapolé aux 15 pixels autour de lui pour être affiché sur un écran 8K. Le téléviseur « invente » donc les données de luminance et de colorimétrie des pixels qui n'existent pas. Et les résultats ne sont pas brillants. Les téléviseurs 8K de LG et de Samsung se montrent très mauvais sur l'affichage des programmes de la TNT HD, diffusés en Full HD.

► En vert, les quelques cas où les téléviseurs 8K obtiennent une meilleure note que les modèles 4K.

TÉLÉVISEURS LG

Source Entrée du téléviseur/ résolution		8K	4K					
		TV	TV1	TV2	TV3	TV4	TV5	TV6
		Note sur 20						
Source Entrée du téléviseur/ résolution	HDMI/Full HD	12,4	16,4	17,2	16,4	14	13,6	15,6
	HDMI/UHD	12,8	16,8	17,2	16,4	14	14	14
	HDMI/UHD HDR	14,8	17,6	17,6	15,2	13,2	14,4	12
	TNT HD/Full HD	12	15,2	16,4	15,2	14	13,6	14,8

TÉLÉVISEURS SAMSUNG

Source Entrée du téléviseur/ résolution		8K	4K					
		TV	TV1	TV2	TV3	TV4	TV5	TV6
		Note sur 20						
Source Entrée du téléviseur/ résolution	HDMI/Full HD	14	15,2	14,4	12,4	15,2	15,2	14,4
	HDMI/UHD	14,8	15,6	15,2	14	15,6	14,8	14
	HDMI/UHD HDR	17,2	16,8	16,4	15,2	16,4	15,6	14,4
	TNT HD/Full HD	12,8	15,6	12,8	13,2	14,8	13,6	14,4



Ainsi, l'écran 8K ne fait pas mieux que ceux 4K basés sur du LCD à rétroéclairage LED. Et il se révèle nettement moins bon que les deux modèles Oled. Cette technologie d'affichage demeure décidément époustouflante, comme nos tests dédiés le montrent régulièrement. Concernant Samsung, toutes les mesures témoignent d'une qualité d'image comparable entre le modèle 8K et les 4K. Le premier affiche un meilleur rendu des niveaux de noir, donc de meilleurs contrastes. Mais les réflexions de l'écran, quand la lumière est forte, sont plus gênantes. In fine, on concède un très léger avantage à l'écran 8K sur ces mesures théoriques. Mais l'avis des cinq experts de notre jury de vision reflète mieux la perception des utilisateurs.

La qualité d'image d'une télévision dépend de la source à l'origine de l'image. Nous avons donc testé les différentes entrées du téléviseur (HDMI, Tuner TNT HD) avec différents supports (des films, surtout) en Full HD, 4K, UHD HDR (notre guide d'achat des appareils, disponible sur Quechoisir.org, décrypte ces notions techniques).

Un jury de vision unanime

Les deux tableaux publiés ci-contre résument les observations de notre panel. Globalement, les références 8K dégradent plus qu'elles n'améliorent la qualité d'image des contenus courants en Full HD. Nous avons, bien sûr, évalué

les modèles LG 65NANO956 et Samsung QE65Q800T avec les quelques contenus en 8K que nous avons pu dénicher. Ils se limitent à de rares vidéos sur YouTube et à des séquences filmées avec des smartphones (Samsung S20 Ultra et Note20 Ultra, LG V60) compatibles. En effet, aucune émission, aucun film, aucun documentaire ni évènement sportif n'est aujourd'hui capté en 8K (hors expérimentations), et ce ne sera pas le cas avant de nombreuses années. L'industrie audiovisuelle est à peine convertie à la 4K ! Là aussi, le résultat est sans appel, aucun de nos panélistes n'a pu faire la différence entre un contenu 8K et le même diffusé en 4K sur un téléviseur identique.

Consommation excessive

À ce jour, le bilan des écrans 8K est donc désastreux : leur prix est élevé, leur qualité d'affichage n'est pas meilleure et, pour tout couronner, ils se montrent très gourmands en énergie. Le modèle 8K de Samsung consomme 322 W (watts) et celui de LG, 182 W. Nettement plus que les 100 W, en moyenne, d'un téléviseur 4K de même diagonale. Une raison de plus pour s'en passer ! ♦

(1) Ces modèles ont été sélectionnés pour leurs bons résultats lors de notre test habituel de téléviseurs. **LG :** OLED65GX9, OLED65CX6, 65NANO917, 65NANO867, 65NANO816, 65SM8050. **Samsung :** QE65Q95T, GQ65Q90T, QE65Q85T, GQ65Q80T, GQ65Q70T, GQ65Q60T.

TROP DE BLA-BLA ET QUELQUES RÉSULTATS

Voilà des années qu'il est difficile de s'y retrouver dans le discours des vendeurs et des fabricants.

LE MARKETING, TOUT UN PROGRAMME...

Des sigles en pagaille

LCD, LED, Oled, UHD... On s'y perd ! Ces sigles désignent des technologies, mais les fabricants nous embrouillent en jouant sur les lettres et les mots. Le QLED, c'est quoi, par exemple ? Un affichage LCD, appelé tantôt NanoCell (LG), tantôt Triluminos (Sony)...

Des technologies soi-disant incroyables

Dans les années 2000, le plasma, beaucoup plus cher que le LCD, offrait des noirs et des contrastes bien meilleurs que ce dernier mais exigeait une consommation électrique très élevée. En 2014, tous les constructeurs ont abandonné cette technologie à problèmes (écrans brûlés, fourmillements). Trois ans plus tard, c'était aussi la fin de la 3D, vendue depuis 2011. Puis les écrans incurvés devaient offrir au téléspectateur une immersion totale. L'argument 8K s'essouffera avant qu'on en profite.

... ET DE RÉELLES AMÉLIORATIONS

HD La haute définition a marqué un gain notable en qualité d'image. Ensuite, les téléviseurs 4K sont arrivés. D'abord trop en avance sur leur temps, ils sont devenus la norme, et les contenus sont désormais nombreux.

Smart TV Les écrans connectés permettent d'accéder à de multiples services et applications directement depuis l'interface de la télévision, sans forcément passer par une box.

Oled Cette technologie d'écran est encore réservée aux téléviseurs haut de gamme (de 1 500 € à 2 000 €), mais la qualité d'affichage est époustouflante. Toutefois, on manque de recul pour juger de sa fiabilité.



DÉMARCHES ADMINISTRATIVES — Des solutions pour les oubliés d'Internet

Santé, impôts, allocations, emploi... La crise sanitaire a accéléré la dématérialisation des services publics. Une gageure pour les usagers non connectés ou en difficulté avec le numérique. Ils peuvent toutefois se tourner vers d'autres options.

— Par **ÉLODIE TOUSTOU**

Durant le premier confinement, des initiatives privées ont heureusement suppléé les services publics fermés. Comme à Avon, une petite commune de Seine-et-Marne, où des habitants ont bénéficié du soutien d'un de leurs commerçants. Ayant appris que nombre de ses habitués ne sortaient plus de leur domicile faute de pouvoir imprimer ou télécharger l'attestation de déplacement dérogatoire sur leur téléphone mobile, un boulanger a eu l'idée de reproduire le document sur ses emballages de pains. Résultat, de fidèles clients ont remis le nez dehors grâce à l'achat de leur baguette quotidienne. Cette initiative, comme tant d'autres depuis le début de la crise sanitaire, a braqué les projecteurs sur les oubliés d'Internet. Autant de cailloux dans la chaussure de la « start-up nation » chère au président de la République Emmanuel

Macron, à l'heure où les services publics et les administrations, dont l'accès aux guichets physiques est limité à cause de l'épidémie de Covid-19, accélèrent leur mue numérique.

L'inégalité d'accès aux droits s'accroît

« Si la dématérialisation des démarches administratives a simplifié la vie d'un grand nombre de Français, il n'en est pas de même pour les 14 millions d'entre eux en difficulté face au numérique, décrypte Claire Hédon, la Défenseure des droits. Ils peuvent ne pas posséder le matériel nécessaire (ordinateur, imprimante, smartphone, tablette) ou ne pas profiter d'une connexion à Internet, mais également faire partie des personnes qui ne sont pas agiles avec l'informatique, ou ont du mal avec les procédures et le langage administratif. » Jean Deydier, directeur de WeTechCare, start-up sociale créée par l'association Emmaüs, renchérit : « Le développement brutal des démarches en ligne a fait exploser les besoins d'assistance de certains citoyens, qui se retrouvent privés de leurs droits s'ils ne sont pas aidés. » Exemples les plus éloquents, ces actions devenues impossibles via un guichet physique : inscrire ses enfants dans l'enseignement supérieur (Parcoursup), obtenir la prime d'activité, demander ou renouveler des papiers d'identité, un permis de conduire ou une carte grise. « La téléprocédure de carte grise s'avère tellement compliquée que certains demandeurs préfèrent payer une officine privée pour la réaliser ! L'égalité d'accès aux services publics en prend un coup », s'agace Claire Hédon.

La Défenseure des droits plaide pour la création d'un « droit à la connexion », qui inclurait accompagnement, liaison web de bonne qualité et équipement à tarifs aidés, car Internet est devenu aussi vital que l'eau et l'électricité. En attendant, la numérisation de l'administration poursuit sa route, coûte que coûte : le gouvernement vise les 100 % de démarches



PRATIQUE

Créer autant de comptes qu'il existe d'administrations en ligne, puis retenir tous leurs identifiants et mots de passe est un casse-tête !

La solution :

FranceConnect, le système d'authentification officiel qui simplifie l'accès à plus de 700 démarches.

Le principe ? Vous utilisez, quand vous vous connectez à un service pour la première

fois, les identifiants d'une administration auprès de laquelle vous êtes déjà enregistré ; par exemple, ceux des impôts pour accéder aux sites de la Caf, de la Sécurité sociale, de votre mairie...

Pour l'activer, il suffit de cliquer sur le bouton « S'identifier avec FranceConnect » lors de votre requête en ligne.



P. DESTRADE/JOURNAL DU CENTRE-MAXPPP

Il faudrait créer un droit à la connexion, avec accompagnement, liaison web de bonne qualité et équipement à tarifs aidés

dématérialisées d'ici à 2022. « Or, l'accompagnement des personnes ne suit pas », déplore Alexandre Carlier, de l'Union nationale des Points d'information médiation multiservices (Pimms), un réseau de 68 lieux d'accueil servant d'intermédiaires entre la population et les services publics.

Des espaces d'aide et de conseil

Actuellement, en l'absence de guichets d'administration de proximité dans les zones rurales et périurbaines, mais aussi dans de grandes villes, les usagers mal à l'aise avec Internet peuvent compter sur des réseaux pour être épaulés dans leurs démarches. « Leur structuration étant en cours dans le cadre du nouveau Plan national pour un numérique inclusif, il n'existe pas toujours de point d'accès unique pour répondre à tous les besoins », précise Céline Colucci, déléguée générale du Réseau des territoires innovants, une association de diffusion des usages numériques pour les collectivités. Pour trouver le bon interlocuteur, les mairies et intercommunalités constituent une >>>

PLUS VRAIS QUE NATURE

Gare aux faux sites administratifs !

Un extrait de casier judiciaire coûtant 39 €, un extrait de naissance, 20 €... Nombreux sont les Français à tomber dans le panneau de sites commerciaux qui leur font payer à prix d'or des démarches administratives pourtant gratuites. Leur stratégie est bien rodée : selon les mots-clés tapés dans le moteur de recherche Internet, ils apparaissent en tête des résultats, arborant parfois une Marianne et un habillage bleu-blanc-rouge – ce qui peut tromper des internautes croyant accéder

à une plateforme officielle. La pratique n'est pas illégale. Néanmoins, ces entreprises, sous prétexte d'épargner un déplacement en mairie, d'accélérer une procédure, ou encore d'apporter un accompagnement personnalisé, font leur beurre sur le dos des usagers. Certaines vont même très loin, comme Demarchoo : non seulement elle facture 4,90 € un acte de naissance, mais elle oblige à souscrire un abonnement au tarif de 29,90 € tous les deux mois lors d'une commande !

Notre conseil : pour effectuer vos démarches administratives, ne retenez qu'un seul site, Service-public.fr.

>>> porte d'entrée, tout comme les 140 associations locales de l'UFC-Que Choisir. Elles orientent les demandeurs vers des structures (maisons de services au public, associations nationales ou locales, espaces publics numériques... lire l'encadré ci-dessous), où des médiateurs pourront les seconder. Quand ces lieux, fixes ou itinérants (lire l'encadré p. 53), arborent le label France services (856 guichets en octobre 2020), ils garantissent a minima de pouvoir procéder aux démarches menées auprès de neuf établissements : la Poste, les impôts, Pôle emploi, la Caisse d'allocations familiales (Caf) et la Mutualité sociale agricole (MSA), les Assurances maladie et retraite, les ministères de l'Intérieur et de la Justice. « L'État a également ouvert un numéro non surtaxé (le 01 70 77 23 72) d'assistance à distance par des médiateurs numériques », ajoute Céline Colucci. Ce service est complété par le site d'aide en ligne Solidarite-numerique.fr.

Se former à l'informatique près de chez soi

« Les médiateurs peuvent également instruire ceux qui souhaitent devenir autonomes », poursuit-elle. Et avec 38% de Français qui manquent de compétences numériques de base, selon l'Institut national de la statistique et des études

économiques (Insee), il y a du travail ! Heureusement, les ateliers pour apprendre à manier un ordinateur ou effectuer seul des démarches administratives sur la Toile se multiplient. Ils sont proposés par les mairies, les centres communaux d'action sociale ou toute structure identifiant les personnes en état de besoin. Des carnets Pass numérique, lancés par l'État et inspirés des titres-restaurants, peuvent être distribués à cette occasion ; ils offrent à leurs bénéficiaires des heures de formation dans des lieux de proximité. Lors de ces séances, la bienveillance est de mise pour lever les barrières psychologiques liées au numérique. « On peut avoir peur de commettre des erreurs, de ne pas être en capacité d'apprendre... Nos programmes présentent donc un parcours adapté à chacun », explique Marie Cohen-Skalli, codirectrice d'Emmaüs Connect, qui œuvre pour l'inclusion numérique. Même approche dans les Pimms : « Des parcours de formation en petits groupes y sont organisés pour démythifier les outils et les usages informatiques », précise Alexandre Carlier. Autre ressource à mobiliser pour les débutants : Pix.fr, le service public en ligne pour évaluer, développer et certifier ses aptitudes numériques.

Après le manque de compétences, le budget dédié à l'acquisition de matériel représente le second frein à l'utilisation d'Internet.

« Quelque 8 millions de Français ne disposent pas d'un accès au Web, car ils n'ont pas les moyens de s'équiper », souligne Marie Cohen-Skalli. Le prix d'un appareil de qualité peut effectivement se révéler dissuasif : un ordinateur coûte au minimum 300 € et un smartphone, 150 €, sans oublier l'imprimante, le scanner et les autres accessoires. Pour se procurer ces produits sans se ruiner, il faut privilégier l'achat de seconde main. À la clé, une décote de 30 à 50 % par rapport au neuf. Notre conseil : choisir des modèles reconditionnés commercialisés en ligne ou en magasins. Nettoyés, testés, réparés et donc 100 % fonctionnels, ils font bénéficier leur



Des formations sont proposées pour démythifier les outils numériques.

OÙ SURFER GRATUITEMENT

Voici quatre pistes pour réaliser des démarches en ligne quand on n'a pas d'ordinateur ou de connexion Internet.

1 Espaces numériques publics

Ils donnent accès à des appareils connectés (PC, smartphone...) pour effectuer des démarches, se former à Internet ou se perfectionner. Liste des lieux (maisons de services au public, associations...) à obtenir en mairie.

2 Bibliothèques et médiathèques

Des postes informatiques y sont disponibles en libre-service, parfois sur réservation, pour surfer ou utiliser des logiciels bureautiques, voire imprimer et scanner. Le temps d'utilisation peut être limité.

3 Points numériques des préfectures et sous-préfectures

Réservés aux téléprocédures du ministère de l'Intérieur (demandes de carte d'identité, de passeport, de permis de conduire et de carte grise), ils sont équipés d'une imprimante et d'un scanner.

4 Depuis votre smartphone

Plus de 800 villes ont installé un wifi public gratuit via l'initiative portée par l'Union européenne, WiFi4EU. Il est accessible dans les parcs, bâtiments officiels, bibliothèques, centres de santé, musées... et signalé par le pictogramme « Wifi public ».



GUICHETS MOBILES

Ça roule pour les services publics itinérants !

Bus, camionnettes... Environ 160 véhicules sillonnent les villes et villages de France pour apporter un soutien aux populations éloignées des lieux d'accueil physiques.

Comme avec le bus numérique la Bourbon'Net, du conseil départemental de l'Allier, ou le camping-car de la communauté de communes Thiérache Sambre et Oise, dans l'Aisne, les services publics et leurs médiateurs numériques se déplacent jusqu'aux usagers dans de nombreuses zones rurales. « Il peut s'agir de gros véhicules qui s'installent sur les places des villages et dans lesquels se déroulent des prestations d'accompagnement, ou de véhicules individuels, grâce auxquels les agents "transportent" un service public temporaire dans les salles vacantes des mairies », explique Nicolas Turcat, chargé des sujets éducation, inclusion numérique et services aux publics à la Direction de l'investissement de la Banque des territoires, cofinanceur de ces dispositifs aux côtés des collectivités locales.

Les offres sont parfois multiservices. Ainsi, un 4x4 parcourt le Pays Ségali, une communauté de communes de l'Aveyron. Il propose, en plus d'une aide aux démarches, une minibibliothèque et un réfrigérateur pour le portage de repas aux personnes âgées. Ces points d'accès mobiles aux services publics s'adaptent décidément à toutes les situations : « En Guyane, des agents de la préfecture, équipés d'une mallette avec ordinateur et connexion Internet, vont dans les villages en pirogue pour donner aux habitants des rives du Maroni la possibilité de réaliser, notamment, l'immatriculation de leurs voitures et bateaux », détaille Nicolas Turcat. Autres populations ciblées : les habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) dans les zones urbaines denses.



Des médiateurs numériques se déplacent en zones isolées pour répondre aux besoins administratifs des usagers.

« Au Havre ou à Épinal, des véhicules se rendent jusqu'au pied des cités pour répondre aux besoins administratifs des résidents », poursuit Nicolas Turcat. Des dispositifs plus légers sont aussi imaginés pour faciliter l'accès aux droits. « À Bordeaux, notre triporteur connecté s'arrête devant les immeubles, les écoles ou sur les marchés pour accompagner les gens dans leurs démarches, voire les inciter à se faire aider dans nos points d'accueil ou à se former au numérique », précise Alexandre Carlier, de l'Union nationale des Points d'information médiation multiservices.

PALLARD/REA

acheteur de la garantie légale de conformité, qui couvre pannes et défauts de fabrication pendant 24 mois. Les moins argentés ont la possibilité de s'adresser aux associations qui donnent ou vendent du matériel à prix modique (liste partielle sur Donordr.fr, un annuaire des organismes redistribuant les ordinateurs inutilisés). « Nous récupérons du matériel d'entreprise (via Lacollecte.tech) que nous faisons reconditionner par des structures d'insertion, avant de l'écouler à des tarifs solidaires : une centaine d'euros pour un ordinateur, 50 € à 60 € pour un smartphone ; soit 40 à 60 % moins cher que du reconditionné classique », détaille Marie Cohen-Skalli.

En attendant la fibre

Pour certains, l'obstacle à surmonter pour réaliser des démarches en ligne est structurel. Selon l'observatoire de la qualité de l'Internet fixe de l'UFC-Que Choisir, 6,8 millions de Français étaient privés chez eux, en 2019, d'un accès à Internet de qualité minimale, c'est-à-dire plus de 3 mégabits par seconde (Mbps/s). Ces naufragés du haut débit, situés en bout de ligne ADSL ou dans les zones peu ou pas couvertes par les réseaux fixes, peuvent se tourner vers des solutions alternatives sans fil. Qu'il s'agisse d'une box 4G,

Pour vous faire aider, adressez-vous à votre mairie ou à une association locale de l'UFC-Que Choisir

d'une liaison par satellite ou par boucle locale radio, elles permettent d'atteindre un bon haut débit (supérieur à 8 Mbps/s). Les abonnements sont commercialisés par les opérateurs nationaux (Bouygues Telecom, Free, Orange, SFR) comme locaux ou spécialisés (Nordnet, Ozone, SkyDSL, Numerisat...). Quelques départements accordent des aides financières aux foyers qui souhaitent se raccorder. Enfin, si l'offre souscrite est labellisée Cohésion numérique des territoires, elle donne droit à un coup de pouce de l'État pouvant aller jusqu'à 150 € pour financer l'équipement, son installation ou sa mise en service (renseignements en mairie ou sur Amenagement-numerique.gouv.fr). Les zones d'éligibilité à ce dispositif ont été élargies en raison de la crise sanitaire, qui a retardé le déploiement de la fibre optique. De quoi patienter en attendant la connexion à très haut débit via cette technologie, promise par le gouvernement sur l'ensemble du territoire en 2025. ♦

VOITURES HYBRIDES

Pas toujours écolos

Sur le papier, elles semblent très respectueuses de l'environnement. Or, les hybrides peuvent être aussi polluantes que leurs homologues thermiques.

— Par **YVES MARTIN** avec **LARS LY**

C'est incontestable: 2020 a été l'année de l'hybride, ce véhicule combinant alimentations électrique et thermique.

Les ventes ont explosé en France: + 150 % en un an, soit 13,4 % de part de marché sur les 10 premiers mois (contre 5,4 % en 2019). Les versions rechargeables (lire l'encadré ci-dessous) sont celles qui progressent le plus: + 375 % en 12 mois. L'explication? Depuis le 1^{er} janvier, une réglementation européenne⁽¹⁾ impose aux constructeurs une moyenne des émissions de CO₂ inférieure à 95 g/km⁽²⁾ sur l'ensemble de leur gamme. S'ils ne s'y conforment pas, ils risquent une amende de 95 € par gramme supplémentaire, multipliée par le nombre de véhicules vendus en Europe en 2020. La note peut alors être très salée! Les hybrides, qui n'affichent que 22 à 100 g de CO₂/km⁽³⁾, seraient-elles la solution? À voir. Si ces voitures semblent si vertueuses, c'est que l'homologation prend en compte le fonctionnement en mode électrique (pour

celles capables de le faire). Le moteur thermique n'avalant pas de carburant, il ne pollue pas. Sur le papier, du moins...

Les économies n'y sont pas

Le SUV hybride rechargeable GLE 350 de EQ Power de Mercedes arbore, selon les versions, une consommation comprise entre 0,7 et 0,9 l/100 km pour 29 g de CO₂/km émis au maximum. Mais ces chiffres officiels sont loin de la vérité. Nous avons, pour notre part, mesuré une consommation moyenne de 8,1 l/100 km, et des émissions de CO₂ de 213 g/km. Soit presque 10 fois plus! Idem pour le BMW X5 xDrive 45e, censé n'avalier que 1,2 à 1,7 l/100 km et ne lâcher que 27 à 39 g de CO₂/km: selon nos relevés, il atteint en fait 10,7 l/100 km, et 255 g de CO₂/km! Enfin, pour la «sobre» Hyundai Ioniq 1.6 GDi Plug-in, qui n'annonce que 26 g de CO₂/km, nous avons enregistré 118 g... Les autres types d'hybrides, qui ne roulent pas ou presque pas en mode électrique,

livrent des valeurs plus réalistes: les écarts restent trop importants, mais dépassent rarement 25 %. Nos essais montrent que, selon la technologie utilisée, l'hybride n'apporte pas toujours de bénéfice pour l'environnement, souvent à cause du poids supérieur du véhicule.

Ainsi, le mild-hybrid Volvo XC90 B5 AWD, plus lourd que son équivalent essence, a été mesuré à 214 g de CO₂/km pour une moyenne de 8,1 l/100 km, alors que son homologue classique fait mieux: 207 g de CO₂/km et 7,7 l/100 km. Le premier prend toutefois l'avantage lors des accélérations, car ses rejets polluants sont mieux maîtrisés: les émissions d'oxydes d'azote (NOx) sur autoroute sont de 11 mg/km, contre 206 mg pour le moteur classique. L'apport de puissance du moteur électrique soulage le bloc thermique, lequel est alors plus propre en accélération. De leur côté, les full-hybrid, capables de rouler un peu en tout-électrique, permettent d'économiser 40 à 50 % de carburant en ville par rapport aux versions classiques. La différence grimpe à 60 % pour le Toyota RAV4 2.5 Hybrid 2WD, qui n'utilise que 3,6 l/100 km, contre 9 l/100 km en moyenne pour les SUV familiaux non hybrides testés. Sur route et autoroute, l'économie est moindre, respectivement autour de 20 % et 10 %.

Savoir en profiter

En ce qui concerne les rejets polluants, les full-hybrid prennent légèrement l'ascendant. Les rechargeables sont ici les meilleures, grâce à leur capacité à rouler plusieurs dizaines de kilomètres en mode



Les différentes technologies

Micro-hybrid Cette technique n'offre que la fonction stop & start (coupure du moteur à l'arrêt), qui est quasiment de série sur toutes les nouvelles voitures.

Mild-hybrid (hybride légère)

Le véhicule ne roule pas en mode électrique. L'hybridation apporte un surcroît de puissance en accélération, afin de réduire la consommation du moteur thermique.

Full-hybrid (hybride totale) La voiture démarre et peut rouler quelques kilomètres en mode électrique. Le moteur électrique soutient le thermique en cas de besoin.

Hybride rechargeable Cette solution apporte environ 50 km d'autonomie en mode 100 % électrique. Dès que les batteries sont vides, le moteur thermique prend le relais et les recharge en même temps.



A. NYK/ADOBE STOCK, DOC FABRICANT

électrique. Mais attention! Quand leur batterie est vide, elles sont presque aussi gourmandes que des voitures classiques, voire davantage. De fait, la version hybride de la Peugeot 508 SW montre une consommation moyenne de 6,8 l/100 km, contre 6 l/100 km pour le modèle traditionnel, qui pèse 245 kg de moins. Elle est toutefois un peu moins polluante sur autoroute que ce dernier, et ses émissions de CO₂ et de particules fines sont inférieures.

Si l'hybride rechargeable est la seule technologie offrant un gain significatif en matière d'écologie et de coût à l'usage, il est impératif de l'utiliser à bon escient, en restant le plus souvent possible en mode 100% électrique. François, propriétaire d'une Volkswagen Passat hybride, l'a bien compris. Lui qui parcourt 2000 km par mois a divisé ses frais de carburant par deux, et économise 1 200 € à l'année, en roulant les trois quarts du temps en mode électrique et en gardant une conduite très souple (sa consommation moyenne est de 13,3 kWh, selon l'ordinateur de bord). Il dépense 2,23 €⁽⁴⁾ pour 100 km en électricité et 70 € pour un plein de carburant SP95 mensuel, soit 11,70 €/100 km⁽⁵⁾.

Attention! L'hybridation ne se suffit pas à elle-même, notamment sur des véhicules lourds et moins aérodynamiques. Nos tests indiquent que le BMW X5 xDrive 45e coûte 7,30 €/100 km en mode électrique (pour 41,4 kWh), mais 13,40 €/100 km⁽⁵⁾ en mode thermique. Pour profiter de l'hybride rechargeable, il faut donc l'exploiter en électrique mais, surtout, adopter une écoconduite. ♦

LABO QC

Nos mesures

Les mild-hybrid*

* Hybrides légères

	Catégorie	Autonomie élec. mesurée	CO ₂ mesuré	CO ₂ annoncé	Consommation moyenne	rejets polluants (CO ₂ + émissions de particules fines)	Environnement (CO ₂ + émissions de particules fines)
		km	g/km	g/km	l/100 km	Note sur 20	Note sur 20
1	SUZUKI IGNIS 1.2 DualJet Hybrid	Petit SUV	n. a.	126	89	5,3	17,6 15,5
2	FIAT 500 1.0 Hybrid	Petite citadine	n. a.	126	120	5,3	16,4 14,9
3	VOLKSWAGEN GOLF 1.5 eTSI 150 DSG7	Compacte	n. a.	145	108	6,1	16,4 13,4
4	MAZDA 3 2.0 SkyActiv-G M Hybrid	Compacte	n. a.	145	117	6,4	12,4 11,4
5	VOLVO XC90 B5 AWD	Grand SUV	n. a.	214	158	8,1	18 8,6

n. a.: non applicable

Les full-hybrid*

* Hybrides totales

	Catégorie	Autonomie élec. mesurée	CO ₂ mesuré	CO ₂ annoncé	Consommation moyenne	rejets polluants (CO ₂ + émissions de particules fines)	Environnement (CO ₂ + émissions de particules fines)
		km	g/km	g/km	l/100 km	Note sur 20	Note sur 20
1	TOYOTA PRIUS Hybride	Compacte	n. a.	113	84	4,8	17,8 16,7
2	HONDA JAZZ i-MMD ECVT	Citadine	n. a.	120	84	5,1	17,8 16,1
3	TOYOTA RAV4 2.5 Hybrid 2WD	SUV familial	n. a.	129	102	5,6	16,6 14,8
4	TOYOTA CAMRY 2.5 Hybride	Grande routière	n. a.	125	101	5,4	15,9 14,7
5	HYUNDAI IONIQ Hybrid 1.6 GDi	Compacte	n. a.	112	97	5	11,8 13,7
6	TOYOTA C-HR Hybride 2.0	SUV compact	n. a.	123	92	5,4	12 13
7	LEXUS UX 250h 2WD	SUV compact	n. a.	123	94	5,4	11,7 12,8
8	FORD MONDEO SW 2.0 Hybrid	Routière familiale	n. a.	145	99	6,3	13,9 12,1
9	HYUNDAI KONA Hybrid 1.6 GDi	Petit SUV	n. a.	137	99	6	11,6 11,6
10	HONDA CR-V i-MMD e-CVT 2WD	SUV familial	n. a.	159	120	7	12 10,1

n. a.: non applicable

Les hybrides rechargeables

	Catégorie	Autonomie élec. mesurée	CO ₂ mesuré	CO ₂ annoncé	Consommation moyenne	rejets polluants (CO ₂ + émissions de particules fines)	Environnement (CO ₂ + émissions de particules fines)
		km	g/km	g/km	l/100 km	Note sur 20	Note sur 20
1	HYUNDAI IONIQ 1.6 GDi Plug-in	Compacte	45	118	26	5,2	11,8 15,1
2	VOLKSWAGEN PASSAT SW GTE 1.4 TSI Plug-in-Hybride DSG6	Routière familiale	48	161	37	6,9	16,6 14,1
3	KIA NIRO 1.6 GDi Hybride rechargeable 141 ch DCT6	SUV compact	44	129	29	5,7	11,3 13,9
4	PEUGEOT 508 SW Hybrid 225 e-EAT8	Routière familiale	49	160	33	6,8	14,7 13,3
5	KIA XCEED 1.6 GDi Hybride rechargeable 141 ch DCT6	SUV compact	38	139	29	6	11,6 13
6	VOLVO XC40 Recharge T5	SUV compact	33	180	43	7,6	17,3 12,4
7	PEUGEOT 3008 Hybrid4 300 e-EAT8	SUV compact	57	179	35	7,8	14,8 12,2
8	DS AUTOMOBILES DS7 CROSSBACK E-Tense 4x4 300	SUV familial	50	172	34	7,3	13,9 12
9	MERCEDES GLE 350 de EQ Power	Grand SUV	80	213	29	8,1	17,9 11,8
10	BMW X5 xDrive 45e	Grand SUV	62	255	39	10,7	17,8 6,9

(1) La Corporate Average Fuel Economy (CAFE), pour économie de carburant moyenne de l'entreprise.

(2) La CAFE est pondérée selon la gamme proposée par les constructeurs: le groupe PSA est à 91,6 g, Fiat Chrysler Automobiles à 92,8 g, Renault-Nissan-Mitsubishi à 92,9 g, Volkswagen et Ford à 96,6 g, BMW à 102,5 g, Daimler à 103,1 g et Jaguar-Land Rover à 130,6 g. (3) Données des constructeurs selon le protocole d'homologation WLTP. (4) Coût du kWh: 0,17 €. (5) Avec un coût du SP95 E10 à 1,34 €/litre.

HAUTE VALEUR ENVIRONNEMENTALE

Un logo agricole à verdir

Même si elle incite les agriculteurs à adopter des mesures favorables à la biodiversité, cette certification concurrence le bio sans être aussi exigeante.

— Par **ELSA CASALEGNO**

Une pomme siglée Haute valeur environnementale (HVE) mais traitée par divers pesticides... Il n'y aurait pas un problème? Le label HVE apparaît, depuis quelques années, sur des aliments et des vins. Né du Grenelle de l'environnement de 2008 et porté par les ministères de l'Agriculture et de la Transition écologique, il certifie des pratiques agricoles respectueuses de l'environnement. Malgré ce blanc-seing officiel, il se fait régulièrement ériger. Ainsi, les associations France nature environnement (FNE) et Agir pour l'environnement, la Confédération paysanne et le Syndicat des transformateurs et distributeurs bio (Synabio) ont dénoncé, en décembre dernier, une «*illusion de transition écologique*», qualifiant le label de «*greenwashing massif*» et de «*tromperie*» pour les consommateurs. La Conf' lui reproche de concurrencer le bio et de phagocyter des aides qui pourraient être dédiées à des mesures agro-écologiques plus ambitieuses. La loi de finances pour 2021 confirme ces craintes: elle consacre à la HVE un budget global de 76 millions d'euros sous forme de crédit

d'impôt aux exploitations. FNE, à l'origine du macaron, est plus nuancée, tout en constatant des «*incohérences*» problématiques. La certification s'obtient pour l'ensemble de la ferme (lieu de production), et non pour une denrée, par un cumul de «*bons points*» sur divers items. Elle invite à réduire les engrais et pesticides de synthèse, mais n'y oblige pas – il est donc possible de «*gagner*» des points par ailleurs. Résultat: un produit peut être estampillé HVE tout en étant aussi «*chimique*» qu'un conventionnel... «*Il faudrait, a minima, que l'article étiqueté HVE soit issu des bonnes pratiques*, réclame Arnaud Schwartz, président de FNE. *Il y a des trous dans la raquette, en particulier sur les produits phytosanitaires et le bien-être animal. Il faut faire évoluer le cahier des charges.*»

Ces critiques irritent passablement Laurent Brault, qui s'occupe de la promotion de ce label à l'Association nationale pour le développement de la certification HVE.

«*Concernant les pesticides, la promesse est assurée par le bio, tandis que la colonne vertébrale de la HVE, c'est la biodiversité*», fait-il valoir. Cette démarche attire des producteurs qui ne peuvent – ou ne veulent – pas se conformer aux critères de l'agriculture biologique, plus stricts. De fait, conçue comme une étape vers le bio, la HVE est devenue une fin en soi et un logo commercial – un moyen de rémunérer les efforts consentis –, et des enseignes de la grande distribution s'y intéressent.

Les pesticides restent autorisés

Certes, le cahier des charges, dense, va dans le bon sens, mais il montre de grosses carences. S'il encourage une utilisation raisonnée des intrants chimiques et intègre des mesures destinées à préserver la biodiversité (maintien des haies, zones de jachère...) et à économiser les ressources en eau, il n'incite pas à changer de modèle de production, et le hors-sol reste autorisé. Les pesticides ne sont pas exclus, et la filière viticole ne s'y est d'ailleurs pas trompée: avec la HVE, elle peut afficher un logo «vert» sans bouleverser ses habitudes, même si certains viticulteurs ont évolué. Pour preuve, la vigne représente 82% des 8218 exploitations certifiées! La HVE est donc «agriculture intensive-compatible». D'ailleurs, la FNSEA la pousse. Ce succès est aussi conjoncturel: d'aucuns y voient une opportunité pour mettre un coup de peinture verte sur leurs pratiques, à l'heure où l'Union européenne clame son ambition agroécologique. Il devient d'autant plus urgent de revoir à la hausse les exigences, en particulier sur les pesticides. «*À partir du moment où ces intrants sont dommageables, il faut cesser de les utiliser*, rappelle Arnaud Schwartz. *C'est la production bio qui mérite d'être soutenue, plus que toutes les autres, pour répondre aux défis du climat et de la biodiversité.*» ♦



ROM/REA

RÉFORME DES APL

Au plus près de vos revenus

Les ressources prises en compte pour calculer les aides au logement sont, désormais, plus récentes. L'impact sera donc rapide si les revenus varient, à la hausse ou à la baisse.

— Par ÉLODIE TOUSTOU

Maintes fois repoussée, la réforme dite des « APL en temps réel » est devenue effective le 1^{er} janvier dernier. Objectif affiché : « Déterminer de façon plus juste le niveau des aides » en les adaptant aux revenus récents des bénéficiaires. Elle concernera les 6,6 millions de foyers français qui perçoivent, chaque mois, l'aide personnalisée au logement (APL), l'allocation de logement familiale (ALF) ou l'allocation de logement sociale (ALS), versées par la Caisse d'allocations familiales (Caf) ou la Mutualité sociale agricole (MSA). Certains particuliers, dont les ressources ont diminué en raison de l'épidémie de Covid-19, pourraient également en profiter.

Révision tous les trimestres

La grande nouveauté ? L'abandon du calcul basé sur les revenus engrangés lors de la fameuse « année N-2 ». Les allocations distribuées fin 2020 étaient évaluées par rapport aux gains accumulés deux ans plus tôt, en 2018. Depuis le début de cette année, la Caf et la MSA s'appuient, à chaque fois, sur les ressources des 12 derniers mois pour réactualiser le montant

de l'aide au logement tous les trimestres. Concrètement, « l'aide de janvier, février et mars 2021 sera calculée à partir des revenus touchés de décembre 2019 à novembre 2020 », précise la Caf. Dès lors, le montant des allocations s'ajuste à la situation économique récente des bénéficiaires, hors cas particuliers (étudiants salariés, assistants familiaux et maternels, certains indépendants). Il ne changera pas pour les personnes dont les ressources n'ont pas bougé. En revanche, pour les travailleurs privés d'emploi ou mis au chômage partiel en raison de la crise, la réforme peut constituer une aubaine. Ainsi, un salarié avec deux enfants et 600 € mensuels de loyer, dont le salaire a chuté de 2000 € à 1800 € depuis le 1^{er} avril 2020, aurait touché une APL de 112 € par mois avec l'ancienne période de référence. Grâce à la nouvelle, il recevra 151 € le premier trimestre, 165 € le deuxième, 170 € le troisième, etc. Son

aide sera positivement réévaluée en raison de la baisse de ses ressources. Cette évolution sera inverse pour les allocataires qui ont vu croître les leurs. Exemple pour une demandeuse d'emploi qui paie un loyer mensuel de 390 €. Elle retrouve un travail et ses revenus augmentent de 300 € par mois. Son APL, qui aurait dû s'élever à 109 € dans l'ancien système, tombe à 80 € par mois le premier trimestre, 54 € le deuxième, 28 € le troisième. Elle n'y aura plus droit ensuite.

Moins d'économies que prévu

La majorité des bénéficiaires n'aura aucune démarche à effectuer pour basculer dans ce dispositif. La Caf et la MSA récupèrent auprès des impôts les sommes déclarées par les employeurs dans le cadre du prélèvement à la source. Certains gains (pensions alimentaires, frais liés à une tutelle...) devront toutefois être mis à jour (en ligne, une fois par an). Initialement, la réforme devait permettre à l'État une économie de 1,2 milliard d'euros par an. Cependant, en raison de la pandémie, les gains espérés pour les finances publiques seront finalement divisés par deux. « Un nombre important de ménages verront leurs aides augmenter », a avoué Emmanuelle Wargon, la ministre chargée du Logement. En particulier les allocataires dont la situation financière a été fragilisée par les conséquences des restrictions sanitaires. ♦



Éligible ou non ?

Pour évaluer l'impact de ce dispositif tout récent, les bénéficiaires des aides au logement peuvent utiliser un simulateur, sur Caf.fr ou Mesdroits sociaux.gouv.fr.

Celui-ci permet surtout aux potentiels nouveaux allocataires de déterminer s'ils sont éligibles. Quant aux adhérents de la MSA, ils ont la possibilité

Simulateurs

de composer un numéro spécial ⁽¹⁾ ou de contacter leur caisse depuis leur espace personnel en ligne pour s'informer.

(1) 0141638000, prix d'un appel local.

RÉSEAU 5G

Les opérateurs se moquent de nous

La 5G à peine lancée, les opérateurs dégainent leurs arguments pour inciter les clients à se convertir à cette nouvelle technologie. Voici ce qu'il faut savoir pour déjouer leurs pièges.

— Par **CYRIL BROSSET**

Les longs débats sur l'opportunité de déployer la 5G n'auront pas changé la donne : la cinquième génération de téléphonie mobile a été lancée en France à la fin de l'année dernière. À peine les bandes de fréquences ont-elles été attribuées que les opérateurs ont dégainé leurs offres. Et pour tenter de séduire des consommateurs plutôt réticents, ils n'y sont pas allés de main morte... Quitte, parfois, à avancer des arguments qui ne reflètent pas tout à fait la réalité.

➔ UN PRIX ATTRACTIF ? Pas vraiment

Chez Orange et SFR, à quantité de data égale, la 5G coûte 5 € de plus mensuellement, soit 60 € par an et par forfait. Bouygues Telecom propose, lui aussi, des abonnements 5G plus chers que leurs homologues 4G, mais il présente systématiquement des enveloppes de data différentes, de manière à rendre toute comparaison compliquée. Surtout, tous ces opérateurs réservent pour le moment la 5G à leurs formules les plus fournies en data, donc les plus onéreuses. Depuis janvier, si vous souhaitez bénéficier de cette technologie, vous devez dépenser au minimum 24,99 € par mois chez Orange pour 70 Go. À l'heure actuelle, Sosh, sa marque à bas coût, ne dispose d'aucune offre 5G. Du côté de SFR, il faut déboursier au minimum 25 € mensuels pendant un an avant que le forfait avec 80 Go de data ne passe à 40 € par mois. En revanche, la 5G est disponible chez sa filiale low cost, Red by SFR, mais seulement avec la formule la plus riche en data (130 Go), à 25 € par mois. Quant à Bouygues Telecom, soyez prêt à payer 15,99 € par mois durant une année, puis 30,99 € pour l'abonnement Sensation 5G (50 Go) ou bien 24,99 € par mois pour le forfait B & You (130 Go). Free Mobile est le seul grand opérateur à proposer la 5G au même prix que la 4G pour les abonnés à son offre à 19,99 € par mois. Il leur suffit d'en demander l'activation au service client.

➔ DE NOMBREUSES VILLES COUVERTES ? Seulement quelques-unes

Orange a annoncé la disponibilité de la 5G en Île-de-France et dans 12 villes de province, SFR, dans 120 villes, et Bouygues, dans 20 grandes villes et 1 000 communes. Free Mobile, enfin, présente son réseau 5G comme « *le plus grand de France* » grâce à la couverture de « *près de 40 % de la population* ». Ces chiffres doivent toutefois être pris avec précaution. Ce n'est pas parce que SFR, Free et consorts affirment être présents sur un territoire qu'ils en couvrent la totalité, loin de là. Par exemple, Orange a indiqué que Paris comptait parmi les villes où est déployée sa 5G. Or, pour l'heure, elle n'y est disponible que dans le quartier de l'Opéra et une partie du nord-ouest de la capitale. Quant à la 5G de Bouygues, à peine un tiers de la commune d'Angers (Maine-et-Loire) en profite, alors que toute la zone a été annoncée comme couverte... Par conséquent, au moment de choisir une offre, regardez attentivement les cartes détaillées fournies par chaque opérateur pour savoir si vous pourrez capter la 5G dans les lieux où vous vous rendez régulièrement.

Orange : [Reseaux.orange.fr/cartes-de-couverture/mobile-3g-4g-5g](https://reseaux.orange.fr/cartes-de-couverture/mobile-3g-4g-5g)

SFR : [Assistance.sfr.fr/mobile-et-tablette/reseau-sfr/couverture-reseau-sfr.html](https://assistance.sfr.fr/mobile-et-tablette/reseau-sfr/couverture-reseau-sfr.html)

Bouygues Telecom : Bouyguestelecom.fr/reseau/cartes-de-couverture-reseau-mobile

Free Mobile : Mobile.free.fr/couverture



A. MARKO-PIXEL SHOT/ADOBE STOCK

➔ DES DÉBITS JUSQU'À 10 FOIS PLUS ÉLEVÉS QU'EN 4G ? C'est exagéré

L'un des principaux atouts de la 5G ? Ses débits, « jusqu'à 10 fois plus élevés que ceux de la 4G » d'après plusieurs opérateurs. Grâce à cette nouvelle norme, télécharger un film ne prendrait qu'une poignée de secondes, les vidéos se chargeraient plus rapidement et en haute définition, et les pages Web s'afficheraient presque instantanément. Dans les faits, on en est loin. D'une part, les débits annoncés sont théoriques et dépendent de nombreux facteurs extérieurs, comme l'existence d'obstacles entre l'antenne et l'utilisateur (arbres, murs, etc.). D'autre part, des situations très variables peuvent se côtoyer au sein des territoires où fonctionnerait la 5G. Explication : Orange, SFR et les autres la font transiter par le biais de trois bandes de fréquences. Or, selon celle dont se sert votre opérateur à l'endroit où vous vous trouvez, les performances ne sont pas du tout les mêmes. Aujourd'hui, vous ne pouvez profiter de débits 3 fois (et non 10) plus rapides par rapport à la 4G qu'avec la bande des 3,5 GHz, la plus haute. Celles des 700 et 2 100 MHz permettent, certes, de déployer la 5G dans de larges zones avec peu d'antennes, mais elles offrent des débits similaires à ceux de la technologie précédente. La plupart des opérateurs combinent plusieurs fréquences. Toutefois, faute d'encadrement, ils restent volontairement flous sur l'efficacité réelle de leur 5G, et n'hésitent pas à déclarer comme couverts des périmètres où les consommateurs ne bénéficieront pas de gros débits. En consultant les cartes de couverture, il est possible, en théorie, de savoir quel type de fréquences est employé dans chaque

zone où la 5G est implantée. Dans la pratique, il n'est pas simple de s'y retrouver. Contrairement à ses concurrents, Free a recours quasi exclusivement à la bande des 700 MHz. Par conséquent, ses abonnés ne voient pratiquement aucune différence avec leurs offres 4G. Encore heureux, dans ces conditions, qu'il ne fasse pas payer sa 5G !

➔ PLUSIEURS SERVICES INNOVANTS ? Oui, mais pas tout de suite

Jouer sur son smartphone sans avoir à télécharger les jeux (*cloud gaming*), passer des appels en visio en haute définition avec plusieurs interlocuteurs, utiliser des applications de réalité virtuelle ou augmentée... Dans leurs publicités, les opérateurs vantent les nombreux avantages de la nouvelle norme. Or, même si la 5G devrait en améliorer la qualité, de tels services existent déjà. De plus, pour y avoir accès, encore faut-il se trouver dans un territoire couvert par de la « bonne » 5G. Les véritables services innovants promis par cette technologie, qu'il s'agisse du déploiement de la voiture autonome ou du développement de la télémédecine, ne verront pas le jour avant plusieurs années. En effet, pour fonctionner, ils nécessitent des échanges de données rapides et sûrs, que seule une bande de fréquences 26 GHz pourra offrir. Toutefois, cette quatrième bande ne sera pas mise à la disposition des opérateurs avant 2022, et son déploiement prendra du temps.

➔ UNE TECHNOLOGIE MOINS ÉNERGIVORE ? À voir

Avec la 5G, pourra-t-on vraiment réaliser des économies d'énergie, comme l'avancent plusieurs opérateurs ? À service identique, la 5G se montre moins gourmande que la 4G. Sauf qu'il y a de grandes chances qu'à terme, cette nouvelle technologie fasse exploser la quantité de données échangées, donc augmenter la consommation d'énergie globale.

➔ EN CONCLUSION... Il est urgent d'attendre !

Des forfaits chers et l'obligation d'acquérir un smartphone compatible pour bénéficier d'un service très limité et d'une couverture parcellaire, cela en vaut-il la peine ? Pour l'immense majorité des Français, passer tout de suite à la 5G est inutile. Attendons qu'elle fasse réellement la preuve de son utilité et laissons les opérateurs s'écharper à coups de publicités et de promotions. Car une chose est sûre : la bagarre commerciale ne fait que commencer. ♦

PRIME D'ASSURANCE

La mensualisation coûte cher

Lors du renouvellement de mon assurance habitation, j'ai envisagé de mensualiser ma cotisation, jusque-là réglée une fois par an. Ce que je n'ai finalement pas fait, car j'ai découvert que mon assureur facturait alors 2,29 € de frais par mois, soit 27,48 € sur l'année ! L'application de ces surcoûts n'est-elle pas abusive ? ♦

Pierre G., par courriel

LA RÉPONSE DE Q C

Comme la cotisation d'assurance habitation en question est une prime annuelle, il faut la payer d'avance pour l'année entière, c'est-à-dire au début de la période de garantie (art. L. 113-2 du Code des assurances). Certaines compagnies peuvent toutefois accepter de fractionner leur prime par semestres, trimestres ou mois. Cela revient à vous accorder des facilités de paiement, qui entraînent parfois une hausse du montant de votre cotisation. Ces frais supplémentaires liés à la mensualisation dépendent de l'assureur choisi. Vérifiez qu'ils figurent bien dans ses conditions tarifaires, faute de quoi vous pourriez les contester si vous décidez d'être mensualisé.



AIDES À LA CONDUITE

Combinaison accidentogène

Les véhicules modernes, comme ma Toyota C-HR acquise en avril 2019, sont dotés d'aides à la conduite. Pratiques, elles n'en réservent pas moins quelques surprises. Un jour, j'entreprends de dépasser un camion sur une route nationale à deux fois deux voies. Alors que je me rabats, ma voiture, dont le régulateur de vitesse est enclenché, se met à ralentir « toute seule ». Sur le tableau de bord, un voyant orange me signale que le système anticollision s'est désactivé – un message m'indiquera ensuite que le radar lié à cet équipement est sale et doit être nettoyé. Il me faut quelques secondes pour réaliser ce qui arrive et repasser en conduite manuelle. Le camion que je viens de doubler me colle, surpris par ce ralentissement soudain. Il existe, en fait, un jumelage du système anticollision et du régulateur de vitesse : la désactivation du premier entraîne celle du second. Une solution pour le moins accidentogène ! ♦

Jean-François Marx, Paris (75)



CAUTION

Quelle durée d'engagement ?

Depuis février 2020, mon petit-fils est locataire d'un studio meublé pour lequel je me suis porté caution. Son bail étant conclu pour un an, je pensais m'être engagé sur le même laps de temps. Mais l'agence immobilière m'indique que mon cautionnement court sur la durée initiale du bail et ses trois éventuels renouvellements (donc quatre ans). Puis-je quand même le résilier à tout moment ? ♦

Jean-Claude V., par courriel

LA RÉPONSE DE Q C

Relisez l'acte de cautionnement que vous avez signé (art. 25-3 et 22-1 de la loi du 06/07/1989). Si le terme et les modalités de résiliation définies par l'agence immobilière y figurent, vous vous êtes porté garant pour une durée déterminée. Vous demeurez solidairement engagé pendant le délai mentionné, à l'issue duquel vos obligations s'éteignent automatiquement,

sans démarche particulière de votre part. Il est toutefois possible que vous retrouviez votre liberté avant le terme si la location prend fin (exemple : congé du locataire). Lorsque, à l'inverse, l'engagement est à durée indéterminée ou sans indication de temps sur le contrat, vous pouvez vous en défaire à tout moment – la résiliation ne prenant cependant effet qu'à la fin du bail en cours.



GAZ

Facturation à retardement

Je suis mensualisé chez EDF pour l'électricité et le gaz depuis fin 2018. Jusqu'en septembre 2020, je n'ai été prélevé que de ma consommation d'électricité; je n'ai pas reçu de facture de gaz, et GRDF n'a pas relevé mon compteur. Mais à la rentrée, EDF a ponctionné mon compte de 1543,53 € pour ma consommation de gaz entre décembre 2018 et septembre 2020. Est-ce légal ? ♦

Laurent D., Paris (75)

LA RÉPONSE DE Q C

EDF a manqué à son obligation de facturation annuelle du gaz et encourt pour cela jusqu'à 7500 € d'amende (art. L. 224-11 et R. 242-12 du Code de la consommation). Aucune faute ne vous étant reprochée (non-transmission de vos index de consommation en dépit des relances, accès impossible au compteur...), le fournisseur n'a pas le droit de pratiquer un rattrapage de facturation au-delà de 14 mois à partir du dernier relevé ou autorelevé du compteur. Il ne peut donc vous faire payer vos consommations de gaz que de juillet 2019 à septembre 2020. Réclamez une facture rectificative au service client, par lettre recommandée avec AR ou par e-mail. Exigez aussi le remboursement du trop-perçu et, le cas échéant, une indemnisation pour le préjudice causé par cette erreur (art. 1302 et 1231-1 du Code civil). À défaut de réponse satisfaisante, contactez le service consommateurs d'EDF, puis le Médiateur national de l'énergie.

SURLOYER SOCIAL

Une réponse ou des frais !

Dans le cadre de son enquête annuelle sur le supplément de loyer solidarité (SLS), mon bailleur social, 3F Immobilier Rhône-Alpes, m'impose un questionnaire. Si je n'y réponds pas, il me compte presque 50 € de frais. En a-t-il le droit ? ♦

V. E., par courriel

LA RÉPONSE DE Q C

En tant que locataire d'un logement social, vous êtes en effet tenu de répondre sous un mois à cette enquête. Son objectif est de savoir si un surloyer de solidarité doit vous être imposé, selon vos revenus (art. L. 441-9 du Code de la construction et de l'habitation). À défaut, après une mise en demeure restée sans réponse plus de 15 jours, le bailleur peut vous facturer, outre un supplément de loyer solidarité provisoire, une

indemnité de frais de dossier de 25 € maximum (art. 1, arrêté du 22/10/2008). Demandez à 3 F Immobilier, par lettre recommandée avec AR ou par courriel, de détailler la somme qu'il vous réclame (art. 1353 du Code civil); vous pourrez ainsi la contester si les frais de dossier dépassent 25 €. Et en cas de prélèvement d'un SLS provisoire, l'éventuel trop-perçu devra vous être reversé sous deux mois après réception des renseignements exigés.

On avait pourtant dit stop !

PUBLICITÉ

Des prospectus dans la boîte

Jusqu'à récemment, le petit autocollant « stop pub » de *Que Choisir* placé sur ma boîte aux lettres faisait son effet. Je n'étais plus envahi par les prospectus. Mais ce n'est plus le cas depuis plusieurs semaines, comme chez mes voisins. Nous sommes excédés ! Je comprends qu'en ces temps difficiles, tout emploi est bon à prendre, mais de là à faire travailler les gens à n'importe quelles conditions... Surtout, la diffusion massive de ces tracts est contraire aux efforts demandés à la population pour diminuer le volume des déchets. Il faudrait davantage réglementer l'impression et la distribution de flyers, et mettre les grandes surfaces, principales pourvoyeuses de ces messages publicitaires, face à leurs responsabilités. ♦

André Albert, par courriel



DESSINS MUZO

ARNAQUE

Cryptomonnaie de singe

Il y a quelques mois, j'ai investi 3 000 € en cryptomonnaie auprès de CMD Gestion, une structure située au Royaume-Uni. À chaque fois que je regardais mon compte sur le site de l'établissement, je voyais mon placement évoluer positivement: ma mise de départ avait doublé en un mois. Un conseiller m'a alors appelé et proposé de placer 15 000 €. Comme ma balance s'élevait à plus de 6 000 €, je pouvais prélever 5 000 € sur ce montant et compléter par un versement de 10 000 €. Ce que j'ai fait. Peu après, mon capital avait encore doublé, passant à 30 000 €. Nouvel appel de l'entreprise. Cette fois, j'ai versé 6 000 € de plus. Mon placement a continué à croître, pour atteindre 120 000 € ! Mon interlocuteur m'a alors incité à investir 150 000 € dans une nouvelle cryptomonnaie, afin de doubler mon capital. Vu ma balance de 120 000 €, il ne me fallait sortir « que » 30 000 €... J'ai accepté. Quand j'ai voulu récupérer mon argent, j'ai compris que je m'étais fait avoir. La société était aux abonnés absents. Sur les 300 000 € promis, je n'ai touché que 800 €, payés au début pour me mettre en confiance. Pendant six mois, j'ai souvent eu le conseiller financier au téléphone. Il m'inondait d'informations, avait créé un « lien personnel » avec moi... Redoutable ! Après coup, on s'en veut d'avoir été si naïf. ♦

Paul D., Ambon (56)

ADRESSEZ VOS COURRIERS

233, BD VOLTAIRE,
75555 PARIS CEDEX 11

OU VOS E-MAILS

QUECHOISIR.ORG/
NOUS-CONTACTER-N42652

DÉLAI DE RESTITUTION

Calculer n'est pas payer

Je donne mon congé à l'agence qui gère l'appartement dont je suis locataire. Je pars le 17 octobre. Un mois plus tard, je reçois un e-mail accompagné d'un décompte de charges et d'une demande de relevé d'identité bancaire (RIB). En revanche, ma caution ne m'est pas rendue. Puis-je exiger une majoration lors de sa restitution ? ♦

Monique Mazzuca, Toulouse (31)

LA RÉPONSE DE Q C

Le délai de restitution du dépôt de garantie est de deux mois quand l'état des lieux de sortie et celui d'entrée ne sont pas conformes, et d'un mois lorsqu'ils le sont. Si vous êtes dans ce cas, le propriétaire (ici représenté par l'agence) a trop tardé. Vous avez le droit d'exiger une majoration de 10% du loyer mensuel en principal pour chaque mois commencé en retard. Attention: elle ne s'applique pas si vous n'avez pas donné votre

nouvelle adresse (art. 22, loi du 6/07/1989). En revanche, le bailleur ne peut pas invoquer le défaut de transmission du relevé d'identité bancaire pour se dédouaner d'un retard de restitution de la caution, car il lui aurait été possible de vous la remettre par un autre moyen. Si votre interlocuteur refuse d'appliquer la majoration qui vous est due, adressez-vous à la commission départementale de conciliation avant de saisir les tribunaux.

Coup de foudre et rupture

INTERNET

Free reste sourd à tous les appels

Ma box Free est tombée en panne après un coup de foudre survenu sur ma maison. J'ai demandé au service après-vente de me la remplacer. Ne voyant rien venir au bout de plusieurs semaines, j'ai changé d'opérateur. Avec Bouygues, une heure après, j'avais le matériel... Mais Free a continué de me facturer l'abonnement pendant deux mois, alors que je n'étais plus son client et que j'avais renvoyé ma box endommagée. Pour me faire rembourser, c'est la croix et la bannière. Impossible de les avoir au téléphone et mes lettres restent sans réponse. ♦

Gérard Lassablière, Veauche (42)

RÉCLAMATIONS



DESSINS MUZO



COMMERCE

En mode agent secret

J'ai été interpellé à la sortie d'un magasin Leroy Merlin par un individu en tenue de bricolage prétendant être agent de sécurité. Il m'a demandé de vider mes poches, m'accusant d'un comportement suspect dans les rayons. N'ayant rien à me reprocher, j'ai obtempéré. Mais j'ai dû insister pour qu'il me présente sa carte, qui m'a paru douteuse. Cette situation est-elle normale ? ♦

Pierre Trebuchon,
Clermont-Ferrand (63)

LA RÉPONSE DE Q C

En service, les agents de sécurité doivent porter une tenue particulière où apparaît l'insigne de leur employeur de manière visible (art. R. 613-1 du Code de la sécurité intérieure). Mais ce n'est pas obligatoire lorsque leur mission est d'empêcher le vol à l'étalage en magasin (art. R. 613-2 du même code), comme dans votre situation. Toutefois, vous aviez le droit de lui demander de vous présenter sa carte professionnelle (art. R. 631-25 du même code), sur laquelle doivent figurer nom, prénom, numéro de badge et activité. Si elle vous a paru douteuse, ou que le comportement de l'agent vous a semblé inadapté, signalez-le au Conseil national des activités privées de sécurité. Ce dernier peut prendre des mesures disciplinaires à son égard et à celui de son employeur.

VOL AUTO

Le feu sans trace d'effraction

L'intérieur de mon véhicule, assuré tous risques, a été incendié. L'expert mandaté par mon assureur a constaté les dégâts, mais aussi la présence d'un bidon et une forte odeur d'essence dans l'habitacle. Selon lui, il n'y a pas eu d'effraction. Par conséquent, on refuse de m'indemniser. Quels sont mes droits ? ♦

Frédéric Winaud-Tumbach, Clermont-Ferrand (63)

LA RÉPONSE DE Q C

Vérifiez les conditions de prise en charge d'un sinistre sur votre contrat. La formule tous risques inclut normalement une garantie incendie, qui prévoit l'indemnisation de votre voiture si les dégâts sont d'origine accidentelle ou malveillante (vandalisme, attentat, etc.), mais pas s'ils sont provoqués par l'assuré lui-même, volontairement ou par négligence. Il vous appartient donc de prouver, par tous les moyens, la réalité du sinistre (art. 1353 du Code civil). L'absence d'effraction

constatée par l'expert risque de faire douter l'assureur de votre sincérité, mais si ce dernier ne veut pas vous indemniser, il doit démontrer que vous avez fait une fausse déclaration intentionnelle (arrêt de la Cour de cassation, 2^e civ., 5/07/2018, n° 17-20488). Contestez son refus, par lettre recommandée avec AR ou par courriel, et exigez le respect du contrat. S'il maintient sa décision, une contre-expertise est possible. Une association locale de l'UFC-Que Choisir peut vous aider dans vos démarches.



TÉLÉVISEUR

Double panne

En mai 2018, j'achète un téléviseur Philips 65OLE73/12 à 4 000 €. Un an après, il tombe en panne. La carte mère doit être changée. Cela prend un mois mais ne me coûte rien, grâce à la garantie. Début novembre 2020, rebelote. Cette fois, Philips refuse d'intervenir, car l'appareil n'est plus sous garantie. La marque ne semble pas s'interroger sur un éventuel problème de fabrication... J'ai dû me débrouiller seul, à mes frais, pour le second remplacement de la carte mère. ♦

Roland Jarzaguet, par courriel

Encore du chemin à parcourir

Des millions d'arbres sont abattus pour laisser place à des cultures, des villes, des routes... Or, les forêts, réserves essentielles de biodiversité, doivent être protégées.

1 L'agriculture, première responsable

Chaque année, 11 millions d'hectares d'arbres disparaissent, brûlés ou coupés par l'homme. L'agriculture constitue la principale cause de déforestation (70 %). Les terres défrichées sont destinées à des cultures consommées localement ou à des productions d'exportation. Parmi ces dernières, le soja fait partie de celles qui provoquent le plus de dégâts, en particulier au Brésil. Partout dans le monde, cette plante est surtout utilisée pour nourrir les animaux d'élevage et fabriquer des agrocarburants. Le bœuf aussi coûte cher à l'Amazonie : tous les ans, 2 millions d'hectares de forêts seraient transformés en pâturages, selon le Centre de coopération internationale en recherche agronomique pour le développement (Cirad). L'huile de palme des plantations d'Indonésie et de Malaisie, elle, alimente les industries agroalimentaire, cosmétique et le secteur des agrocarburants. Quant à la canne d'Amérique latine et d'Afrique, elle fournit du sucre et de l'éthanol pour les voitures. Citons également le café, le cacao, le thé, la banane, ainsi que le bois pour la construction et la pâte à papier, qui contribuent au déboisement de la planète.



Au Brésil, 25 % de la forêt amazonienne originelle ont été détruits pour créer des pâturages dédiés à l'élevage bovin puis des champs de soja.

2 L'Europe « importe » 10 % de la déforestation

Près du tiers de ces cultures sont exportées. L'Union européenne en achète 33 %, ce qui représente environ 10 % du déboisement mondial, estime le Cirad. En France, le soja pèse pour moitié dans sa déforestation importée, suivi loin derrière par l'huile de palme, le bois, l'hévéa et le cacao. Ces cinq filières, ainsi que celle du bœuf, sont en ligne de mire de la Stratégie nationale de lutte contre la déforestation importée (SNDI) lancée en 2018 par le gouvernement français.

Entre 40 et 60 %

de la déforestation importée en France est due au soja : directement sous forme de tourteaux et de graines ; indirectement, via les importations de viandes de volaille et de porc, animaux qui sont nourris avec cette plante.

3 Des labels pas assez ciblés

Limiter la déforestation implique d'agir à la fois sur l'offre et sur la demande en matières premières. Or, comment le consommateur peut-il identifier les produits durables ? Il n'existe pas encore de « score déforestation », bien que la SDNI affiche cette ambition. Restent les labels. « L'accent est mis sur des critères comme la rémunération des producteurs ou bien la durabilité. Néanmoins, ils sont incomplets pour estimer la déforestation

ou la dégradation du couvert forestier », regrette Guillaume Lescuyer, chercheur au Cirad. Si une partie des cahiers des charges tient la route, les exigences demeurent souvent insuffisantes. Quant à l'application sur le terrain, elle peut se révéler difficile et sujette à interprétation. Certaines entreprises se lancent dans des démarches privées, mais attention au greenwashing en l'absence d'objectifs pertinents et de contrôles fiables.

4 Mettre la main à la poche

Bien sûr, un produit « non déforestant » est plus onéreux, même si on doit relativiser l'ampleur de la hausse. « Dans les denrées chocolatées, le cacao compte pour 10 % du prix. Une majoration aura peu de répercussions sur le coût final, souligne Yann Laurans, de l'Institut du développement durable et des relations internationales (Iddri). Il s'agit de manger moins mais mieux, et d'accepter de payer plus cher pour des produits certifiés. Les labels actuels sont imparfaits, mais ils ont le mérite d'exister. Un intérêt accru pour la déforestation les poussera vers plus d'exigences. » La plupart travaillent à améliorer leurs cahiers des charges. Il faudra néanmoins attendre quelques années avant qu'ils deviennent opérationnels.

SERVICES PUBLICS //

Les numéros surtaxés des administrations, c'est terminé !

Appeler certains services publics ne réservera plus de mauvaises surprises sur les factures téléphoniques.

DES APPELS SANS SURCÔÛT

Payer 0,15 €/min pour obtenir une information administrative généraliste en appelant Allo service public (3939), 0,05 €/min pour régler ses amendes de radars automatiques ou des forfaits post-stationnement (0 811 10 10 10), ou encore 0,06 €/min pour contacter un conseiller retraite (3960), c'est bel et bien fini ! En application de l'article 28 de la loi pour un État au service d'une société de confiance (loi Essoc), les administrations et les organismes chargés d'une mission de service public ne peuvent plus vous obliger, depuis le 1^{er} janvier 2021, à composer des numéros de téléphone surtaxés. Si vous souhaitez vous renseigner, entreprendre une démarche ou faire valoir vos droits, ce sera désormais au tarif normal.



UNE MISE EN ŒUVRE TARDIVE

Si les services téléphoniques de quelques établissements publics, comme Pôle emploi ou l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), sont déjà facturés au prix d'une communication locale, certaines structures ont attendu le dernier moment pour s'exécuter. Cette mise en œuvre tardive n'est pas liée au manque à gagner financier causé par l'abandon des numéros surtaxés, évalué à 30 millions d'euros annuels rien que pour les organismes de Sécurité sociale (Cnam, Caf...), mais par le fait que plusieurs

administrations avaient recours à des prestataires extérieurs avec lesquels les contrats signés n'étaient pas encore arrivés à échéance.

PARFOIS DE NOUVEAUX NUMÉROS

La Caf a profité de la bascule pour mettre en place, dès la mi-décembre, un nouveau numéro unique à 4 chiffres (le 3230), au lieu du précédent à 10 chiffres, payant (0,06 €/min). Enfin, les services des impôts ont déployé un dispositif vertueux. « Pour tout usager qui appellerait un numéro surtaxé encore actif, un message d'information gratuit lui indiquerait le nouveau numéro banalisé à composer (le 0 809 401 401 pour les particuliers, par exemple) », nous précise la Direction générale des finances publiques.

À noter : les collectivités territoriales (mairies, départements, intercommunalités...) ne sont pas obligées d'adopter cette nouvelle règle et restent libres d'utiliser des numéros surtaxés.

ASSURANCE MALADIE //////////////////////////////////

Des aides auditives 100 % remboursées

S'équiper d'audioprothèses sans rien déboursier devient une réalité. Mais la prise en charge d'un appareillage haut de gamme est désormais plafonnée.

UN CHOIX DE QUALITÉ SANS RESTE À CHARGE

Après les lunettes et les prothèses dentaires, c'est au tour des aides auditives d'être concernées par le 100 % Santé depuis le 1^{er} janvier. Cette réforme, qui permet d'acquérir un équipement de bonne qualité sans reste à charge, devient accessible à tous les assurés sociaux bénéficiant d'une complémentaire santé responsable (95 % du marché) ou solidaire (ex-CMU-C et ACS).

PRIX PLAFONNÉS ET DEVIS OBLIGATOIRE

Tous les audioprothésistes doivent désormais proposer un choix d'aides auditives totalement prises en charge, dites de « classe 1 ». Leur coût est plafonné à 950 €. Un « petit prix » qui ne signifie pas que ces appareillages affichent de

piètres performances puisque, selon les résultats de nos tests (QC n° 589), ils ont montré une efficacité équivalente aux modèles plus onéreux. La loi impose aussi aux professionnels de présenter au patient un devis détaillé d'une offre 100 % Santé, même si ce dernier opte pour des prothèses plus chères, appelées « classe 2 ». Si leurs tarifs sont librement fixés, leur remboursement (Sécurité sociale + mutuelle) s'avère, lui, plafonné à 1 700 € par oreille.

ESSAI D'UN MOIS ET SUIVI RÉGULIER

Des contours d'oreille classiques aux plus discrets modèles à écouteur déporté, tous les dispositifs sont éligibles au 100 % Santé. Ils doivent répondre à un cahier des charges précis : offrir 12 canaux de réglage et au moins 3 options



parmi les 8 proposées (réducteur de bruit du vent, système antiacouphènes, connectivité sans fil, synchronisation binaurale...). Les candidats aux équipements de classe 1 (garantis quatre ans) ont droit à un essai d'au moins 30 jours avant l'achat. Ils profitent également d'un suivi régulier : un nombre illimité de visites pour adapter les aides auditives durant les premiers mois d'utilisation, puis un ou deux autres rendez-vous par an afin d'affiner leur réglage en fonction de l'évolution de l'audition.

Mauvaises cartes

Quand les épreuves de la vie donnent lieu à des réponses qui manquent... d'humanité.

— Par ARNAUD DE BLAUWE

« **R**odrigue, as-tu du cœur ? » Tirée du *Cid*, œuvre majeure de Corneille (un peu de culture ne fait pas de mal !), cette réplique est adaptée aux deux histoires contées ci-dessous. Très différentes de prime abord, elles ont pourtant un point commun : le cœur. Au propre comme au figuré. Il s'appelle Édouard ⁽¹⁾, il a la cinquantaine et habite Paris. Sa mère vient d'être opérée du cœur avec succès. À la suite de cette intervention, on demande à Édouard de subir des examens, le problème cardiaque étant peut-être héréditaire. Effectivement, il l'est. Le fils doit à son tour passer sur le billard, et « *sans délai* », lui précise-t-on. L'opération est programmée pour la mi-décembre. Quelques jours avant, son chirurgien est... mis à pied par la direction de l'établissement ! Motif : harcèlement. Il paraît qu'en salle d'op, il insultait le personnel. Pour Édouard, c'est la douche froide. On lui annonce d'abord que l'intervention est décalée d'une semaine puis, finalement, qu'elle est maintenue à la date prévue, cette fois avec une chirurgienne. Il s'y prépare donc. Nous voilà le jour J, en début d'après-midi, Édouard est descendu au bloc, allongé sur un brancard. Mais nouveau coup de théâtre : « *Vous allez devoir rentrer chez vous. Nous ne pouvons pas vous opérer, il n'y a plus assez de place en réanimation* », lui dit-on (la faute au Covid ?, ndr). Or, un passage dans ce service s'impose après une intervention aussi lourde. Édouard est obligé d'attendre... 12 jours supplémentaires et il lui faudra se remettre psychologiquement en condition. Au bout du compte, l'opération a lieu entre Noël et le Nouvel An, et elle se déroule bien. Maintenant, Édouard en a pour plusieurs semaines de convalescence.

Volé sans violence

Quittons Paris pour Chambéry (Savoie) où vit Jacques, 91 ans. Lui aussi vivra un manque... de cœur ! En juillet dernier, ce vieux monsieur, qui se déplace avec difficulté, va retirer 550 € à un distributeur de La banque postale, où il a ouvert ses comptes. Alors qu'il rentre dans son immeuble, deux jeunes femmes lui proposent leur aide. En fait, elles subtilisent discrètement son portefeuille. Face à un homme affaibli par l'âge, elles n'ont pas eu à le brutaliser. Choqué, Jacques alerte sa fille.

L'assurance a sorti son joker pour ne pas rembourser

Il se souvient aussi qu'il a souscrit, voilà un certain nombre d'années – au temps du franc ! –, un contrat Alliatys Plus auprès de La Poste, normalement toujours valable. Il s'agit d'une assurance qui, selon la brochure de présentation remise à l'époque, inclut « une garantie vol d'espèces ». Le document est clair : « *Vous venez de retirer de l'argent liquide de votre CCP. Si dans les 48 heures qui suivent votre retrait, vous êtes agressé, volé... cette somme vous sera remboursée à hauteur de 3 000 F (environ 450 €, ndr). Et ce que le retrait ait été effectué au guichet ou dans un distributeur automatique de billets.* » ⁽²⁾

Jacques possède, en outre, un courrier de 2004 rappelant, en quelques lignes, les conditions de son contrat : « *Vous êtes protégé contre le vol de l'argent que vous venez de retirer à un distributeur.* » Serein et aidé de sa fille, Martine, il fait sa déclaration auprès d'Alliatys. Il réclame également le remboursement des frais de renouvellement de ses papiers d'identité, dérobés eux aussi, comme cela est prévu. Mais la sentence tombe. « *Après une longue attente et quelques demandes complémentaires déjà adressées, raconte Martine, un refus de prise en charge nous a été opposé. L'explication : pas de témoin ni de marques de coups identifiées par un médecin !* » Elle n'en revient pas. « *C'est terrible pour un homme de 91 ans, qui constate sa vulnérabilité, d'apprendre de surcroît que la protection qu'il a prise depuis des années, pour un coût certain, ne sera pas appliquée* », poursuit-elle. Il y a peu, et après une énième relance, Alliatys l'a sollicitée pour qu'elle envoie diverses pièces en vue d'un traitement « *rapide* » du sinistre. Après l'as de pique, Jacques va-t-il finir par tirer, comme Édouard, le roi de cœur ? ♦

(1) Le prénom a été modifié. (2) Le montant pris en charge atteint même « 6 000 F (900 €) pour les retraits effectués avec une carte Visa premier de La Poste ».



Complétez votre collection

QUE
CHOISIR

QUE CHOISIR



N° 598



N° 597



N° 596



N° 595

QUE CHOISIR ARGENT



N° 161



N° 160



N° 159



N° 158

QUE CHOISIR PRATIQUE



N° 126



N° 125



N° 124



N° 123

QUE CHOISIR SANTÉ



N° 156



N° 155



N° 154



N° 153

Pour conserver tous vos numéros



10 €

La reliure
QUE CHOISIR



9,50 €

La reliure
**QUE CHOISIR
SANTÉ**

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° 595 ☐ N° 596 ☐ 4,80 €

N° 597 ☐ N° 598 ☐ 4,80 €

QUE CHOISIR ARGENT

N° 158 ☐ N° 159 ☐ 4,95 €

N° 160 ☐ N° 161 ☐ 4,95 €

QUE CHOISIR PRATIQUE

N° 123 ☐ N° 124 ☐ 6,95 €

N° 125 ☐ N° 126 ☐ 6,95 €

QUE CHOISIR SANTÉ

N° 153 ☐ N° 154 ☐ 3,90 €

N° 155 ☐ N° 156 ☐ 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. ☐ M^{me}

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° 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20

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.

COMPARATIF LAVE-LINGE



Bien choisir son lave-linge

Performances de lavage, efficacité
de rinçage, durée des programmes,
consommation électrique...

Que Choisir vous aide
à trouver le modèle le plus adapté
à vos besoins et à votre budget.

[Ufcqc.link/linge599](https://ufcqc.link/linge599)

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



Nos
experts
vous
guident