

QUE CHOISIR

Numéro
600

EXPERT • INDÉPENDANT
• SANS PUBLICITÉ

TESTS LABO QC

MOBILES POUR SÉNIORS

Pas tous bien
adaptés

ANTIVIRUS

Une protection
nécessaire

SÉCURITÉ ÉLECTRIQUE

Multiprises,
batteries externes...
attention !

VOS CRÉDITS

Comment
réagir face
à la crise

Exclusif

Tatouages

DU POISON
DANS LES ENCRES



Lessives

**Efficacité
Composants
toxiques
Allergènes**

21 PRODUITS TESTÉS

L 12260 - 600 - F: 4,80 € - RD



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

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

RAWPIXEL.COM/SHUTTERSTOCK



UFC-QUE CHOISIR

233, boulevard Voltaire, 75555 Paris Cedex 11
Tél.: 0143 48 55 48. Télécopie: 0143 48 44 35

de rubrique tests), Fabienne Maleysson, Yves Martin, Élisa Oudin, Benjamin Roux, Anne-Sophie Stamane, Hervé Schmitt (QC en ligne) • **Conception graphique**: Agence MaGwen et Véronique Puvillard • **Maquette Web**: Carla Félix-Dejeufosse, Laurent Lammens, Inès Blanard • **Documentation**: Frédérique Vidal (**responsable**), Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin • **Ont collaboré à ce numéro**: Philippe François, Élodie Toustou, **QUE CHOISIR ÉDITION** • Laure Sassier **ESSAIS COMPARATIFS** • Éric Bonnef (directeur), Karima Arziane, 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 Palmon, Sélima Redjadj, Gabrielle Théry, Dorimille Ver **OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION** • Grégory Caret (directeur), Isabelle Bourcier, Sandrine Girolet, Marine Perier-Duhoste et Ingrid Stiemer **JURIDIQUE** • Raphaël Bartlomé (**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 Cousenon (directrice), Aude Dauchy, Michaëla Schaubroeck • **Gestion de projets**: Régis Ghozlan (directeur), Maud Pontonnier • **Informatique**: Jean-Baptiste Goupille (directeur technique), Damien Bidault, Gilles Jean, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Adrien Mussio, Guillaume Seznec, Zohra Souria, Alexis Ulrich • **Logistique**: Philippe Ballon (**responsable**), Assia Chetoui, Franck Delhomel, Fabienne Dorlet **DIFFUSION/PROMOTION** • Thierry Duqueroy (directeur), Delphine Blanc-Rouchosse, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Laurence Kramer, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Steven Phommahrin, Nicolas Schaller, Raphaële Vincent • **Courrier**: Brigitte Bouttier, Hortense Rossi • **Information juridique**: Sophie Herbreteau (directrice), Falone Apety, Murielle Baily, Christina Bamba, Mohamed Benhedi, Magali Berthe, Thibaud Cardon, Nahéla Chafki, Clémentine Chervin, Axelle Cochinal, Emmanuel Eslin, Mélinda Fares, Laure Littardi, Patricia Lorineau, Justine Marenda, Krystèle Mensah, Julia Le Roux, Emmanuelle Pozza, Enaam Saihi, Louise Le Menn, Matthieu Robin, Christelle Leduc • **Action politique**: Cédric Musso (directeur) • **Relations associatives**: Béatrice Delpech (directrice adjointe), Myriam Bos, Christine Chaton, Catherine Guillerm, Nadia Mamri, Karina Novelli, Jean-Philippe Randriambololona, Chantal Trancos **IMPRESSION** • RotoFrance, rue de la Maison-Rouge, 77185 Lognes. Distribué par MLP. Dépôt légal n°144. Commission paritaire n°0722 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart abonnement à *Que Choisir Santé*, un encart « carte d'information juridique » sur une partie du tirage, un encart sous enveloppe collé en 4^e de couverture sur une partie du tirage et un encart broché de 8 pages « 70 ans à vos côtés ». 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 217. ISSN 0033-5932.



SOMMAIRE

Numéro
600

MARS 2021

24

Tatouages
Beaucoup trop d'encre toxiques

ZONE ROUGE

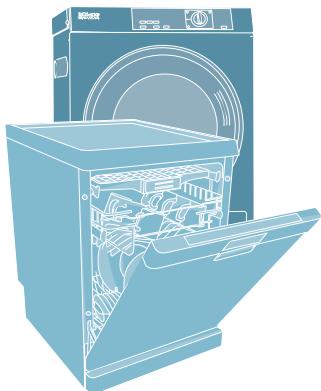


PHOTOGRAPHIE:EU/ADOBESTOCK

GRAND TEST - LABO QC

34

Lessives
Elles évoluent, nos tests aussi !



53

Gros électroménager
L'Allemagne domine sans partage



70 ans
à vos côtés

Dans ce numéro,
un encart central
de 8 pages à
l'occasion du
70^e anniversaire de
l'UFC-Que Choisir.

Numéro
600

INFO EXPRESS

Toute la consommation en bref

4

QUE CHOISIR AUSSI UNE ASSOCIATION

Le billet d'Alain Bazot et nos actions nationales

12

Nos associations locales et leurs actions

14

ZONE ROUGE

Crédits • Avis de tempête pour les emprunteurs

16

ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

Téléphonie • Orange matraque des personnes âgées désorientées

22

ALERTE

Tatouages • Beaucoup trop d'encre toxiques

24

Salles de sport et Covid-19

▪ Les remboursements au repos

29

SNCF • Après la crise, des tarifs plus justes ?

32

LABO QC

GRAND TEST DU MOIS

Lessives • Elles évoluent, nos tests aussi !

34

Mobiles pour séniors • Un usage facilité

38

Sécurité électrique • Surprise sur prise

40

Plaques à induction avec hottes intégrées

43

▪ Promesses tenues ?

43

Antivirus gratuits et payants • Ils font le job

44

DÉCRYPTAGE

Palmarès des opérateurs

▪ Les prix grimpent plus vite que la qualité

46

Agriculture • Deux chemins vers l'agroécologie

50

Chauffage • Annonces et confusion

52

Gros électroménager

53

▪ L'Allemagne domine sans partage

53

Vitamine C, calcium, oméga 3...

56

▪ De quoi manque-t-on vraiment ?

56

FORUM

Vos courriers, vos questions et nos réponses

60

TOUT S'EXPLIQUE

Assurances obsèques • Des contrats piégés

64

Contrôle des voyageurs • Ce que les agents peuvent faire

65

Immobilier • Récupérer un logement loué

65

LE MONDE D'APRÈS...

L'ère du consommateur-citoyen

66

Le numéro 599
de Que Choisir
a été tiré à 518 900
exemplaires.

CRÉDITS DE COUVERTURE
AFRICA STUDIO/SHUTTERSTOCK ;
C. KLOSE-POLYGRAPHUS/ADOBESTOCK.



ARNAUD DE BLAUWE
RÉDACTEUR EN CHEF



A. LECOMTE

SPÉCIAL
NUMÉRO
600

Des chiffres et des lettres

Des chiffres symboliques : 70 pour UFC (Union fédérale des consommateurs), 600 pour Que Choisir: mon tout fait UFC-Que Choisir! Votre magazine a 60 ans et vous lisez son 600^e numéro, qui lance les festivités des 70 ans de l'UFC-Que Choisir, la plus importante organisation de consommateurs française. Tout au long de ces années, elle s'est mobilisée afin d'améliorer votre vie quotidienne en suivant trois axes: vous défendre, vous conseiller et vous informer. Pour cette dernière mission, l'association peut notamment compter sur Que Choisir, Que Choisir Argent, Que Choisir Pratique, Que Choisir Santé et Quechoisir.org, devenu, à l'échelon national, l'un des principaux sites en nombre d'abonnés.

Votre magazine a 60 ans!

Anniversaire rimant avec cadeaux, pour vous, nous avons repris 12 unes (lire ci-contre) comme les 12 mois d'une année – normal pour un mensuel... qui ne publie que 11 numéros, juillet et août étant regroupés en un seul! Il a fallu remonter le temps. Se plonger dans la collection complète de Que Choisir, c'est se remémorer les combats menés – et souvent gagnés – en toute indépendance pour améliorer la vie des consommateurs. C'est aussi l'occasion de pointer et de situer l'émergence de nouveaux sujets de préoccupation. Que Choisir a très vite alerté sur la nécessité de respecter notre environnement. Aujourd'hui, plus personne ne conteste qu'il est urgent de protéger notre planète.

Ainsi, Que Choisir et l'UFC-Que Choisir ne font qu'un! À l'occasion de ce 70^e anniversaire, nous publions donc, au centre de ce numéro 600, un encart grâce auquel vous pourrez mieux connaître l'association. Et pourquoi pas la rejoindre. Pour agir ensemble, dans un même mouvement, contre la malbouffe, les substances toxiques, les pratiques déloyales ou les allégations mensongères. Encore du pain sur la planche... et de beaux jours devant nous! ♦

Retour sur



1961

À JAMAIS LE PREMIER

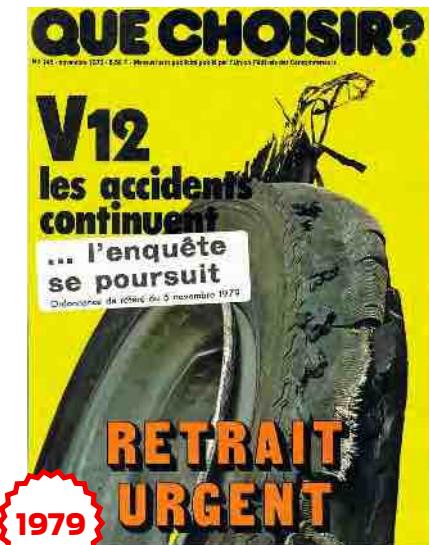
Le numéro 1 est incontournable dans toute rétrospective! Celui de Que Choisir paraît 10 ans après la création de l'UFC-Que Choisir. Vendu 2,50 F aux seuls adhérents de l'association, il sort dans l'indifférence. Dans ses 16 pages, des tests lave-linge, produits vaisselle et... balles de tennis.



2001

SÛREMENT ET SAINEMENT

L'alimentation est l'une des grandes préoccupations de Que Choisir. Ce numéro met en lumière les excès de l'industrie agroalimentaire, qui a la main lourde sur le sel. Il revient aussi sur la maladie de la vache folle, qui a empoisonné les années 1990 mais a débouché sur des mesures visant à renforcer la sécurité alimentaire.



1979

COMBIEN DE MORTS ?

Ce numéro donne l'alerte: les pneus Kleber V12 doivent être retirés du marché parce qu'ils sont impliqués dans des accidents. L'Administration ne suit pas. Le fabricant attaque en justice Que Choisir. Michelin rachète la marque en 1981. Et la plainte contre le journal est retirée.



2004

LA FÊTE, MAIS PAS QUE...

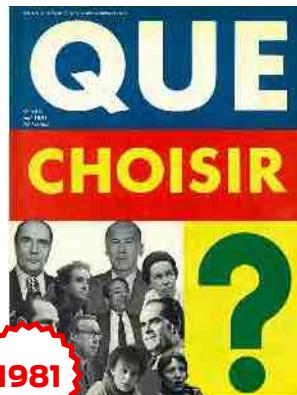
D'un côté, les achats plaisir avec les traditionnels tests «spécial fêtes», comme celui consacré aux saumons fumés. De l'autre, notre alerte sur les parfums d'intérieur, qui renferment des substances toxiques. Des résultats que les industriels du secteur ont eu du mal à encaisser.

12 unes marquantes

Pour un mensuel, 600 numéros, c'est une belle performance. Que de tests, d'enquêtes, de conseils ou de témoignages publiés depuis la première parution, il y a 60 ans ! Il fallait faire un choix – forcément subjectif – pour fêter ce double anniversaire.

Passage en revue de 12 couvertures de *Que Choisir* qui, chacune à leur manière, se sont fait remarquer.

Par ARNAUD DE BLAUWE



1981



1987



1989



1998

DEMANDEZ LE PROGRAMME

Le septennat de Valéry Giscard d'Estaing, président de la République depuis 1974, s'achève. Avant l'élection présidentielle, *Que Choisir* examine les programmes « vie quotidienne » des candidats, et les note comme pour un test classique. Le 10 mai, François Mitterrand accède à l'Élysée.



2007

UN NUMÉRO BIEN NOIR

Il fallait briser le tabou : dans le monde des pompes funèbres, « tous les coups sont permis ». Toutefois, cette enquête choc a été un flop. Non seulement il s'agit du numéro qui, à ce jour, a réalisé les pires ventes en kiosque, mais il a également donné lieu à une condamnation pour diffamation.



2016

SURPRISE DU CHEF

Que Choisir a surpris avec cette une sur les relations entre les citoyens et les forces de l'ordre. Six mille lecteurs ont répondu à un questionnaire. L'article fait du bruit et le ministère de l'Intérieur salue « cet audit » inédit. Policiers ou gendarmes, lesquels ont le meilleur taux de satisfaction ? Les seconds (79 % contre 76 %).

RECORD INÉGALÉ

Avec 137 500 exemplaires vendus en kiosque, ce numéro de *Que Choisir* établit un record qui n'a pas encore été battu ! Les lecteurs se sont précipités sur le test listant les nombreuses molécules indésirables présentes dans les cosmétiques. Un sujet prisé que nous traitons régulièrement.

GRAND CLASSIQUE

Paru en 1972, notre premier palmarès des prix des grandes surfaces a été suivi par beaucoup d'autres. Dont celui de 1989, avec plus de 2 000 supermarchés visités. Aujourd'hui, sur *Quechoisir.org*, les résultats s'affichent sur une carte interactive qui indique le magasin le moins cher près de chez vous.



2017

UNE ENQUÊTE QUI N'EST PAS TOMBÉE À L'EAU

L'équipe de France de foot vient d'être sacrée championne du monde. Retour sur terre avec ce numéro qui dénonce le scandale des factures d'eau, et qui fera bouger les choses. Contraints à plus de transparence, les opérateurs du secteur modifient leurs pratiques.



2020

DE L'ÉLECTRICITÉ DANS L'AIR

Il se nomme Linky et doit équiper, à terme, tous les foyers. Ce compteur électrique est accusé de tous les maux par une frange de la population : dangereux pour la santé, doté d'une caméra espion... *Que Choisir* rétablit certaines vérités et se fait quelques nouveaux ennemis.

IL FAUT RACCROCHER

Que Choisir répond à l'appel des consommateurs qui n'en peuvent plus d'être dérangés par les coups de fil des démarcheurs. Il se fait leur porte-voix. Les sociétés spécialisées dans la rénovation énergétique n'ont désormais plus le droit de solliciter les clients potentiels par téléphone.

RAPPELS PRODUITS



Trottinette A2001.0 2019-2020 de marque Firefly (rappelée par Intersport)

Références: 31008205X2 (Grey/Dark/Black) et 31008205X3 (Black/Gold/White).

PROBLÈME: risque de casse. **OÙ S'ADRESSER:** en magasin Intersport pour remboursement.

PORTIQUE 4 AGRÈS EN MÉTAL 2 BALANÇOIRES ET 2 FACE-À-FACE DE MARQUE OASIS



Référence: 01312510. **PROBLÈME:** risque de coincement de la tête et du cou dans l'ouverture entre le siège et le dossier de la nacelle, voire de strangulation.

OÙ S'ADRESSER: remboursement en magasin.

JEU D'ASSEMBLAGE BARIL CLIP X 150 DE MARQUE GIFI



Code: 552882. **PROBLÈME:** risque d'étouffement par ingestion de petits éléments. **OÙ S'ADRESSER:** en magasin Gifi pour obtenir le remboursement.

Informations sur contactconsommateurs@gifi.fr.

PEINTURE À DOIGTS DE MARQUE TAPIOCA COMMERCIALISÉE PAR MAXI TOYS



Référence: 14640480. **PROBLÈME:** risques au niveau des composants chimiques. **OÙ S'ADRESSER:**

remboursement en magasin Maxi Toys.

VÉLO ENFANT JR CAPTAIN NAKA DE MARQUE NAKAMURA COMMERCIALISÉ PAR INTERSPORT



Référence: YA60U1. Vélos fabriqués du 07/2020 au 12/2020 (la date de production est indiquée sur l'étiquette de traçabilité placée sous le tube diagonal). **PROBLÈME:** frein avant trop puissant.

OÙ S'ADRESSER: changement du frein en magasin Intersport. Informations au 09 69 32 18 19.

POUPÉE QWEENIE DOLLS JADE COMMERCIALISÉE PAR MAXI TOYS



Référence: 14724967. **PROBLÈME:** risques au niveau des coutures. **OÙ S'ADRESSER:** en magasin Maxi Toys pour remboursement.

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

ROBOT CUISEUR

Lidl condamné pour contrefaçon

Monsieur Cuisine Connect, le célèbre robot cuiseur vendu par l'enseigne Lidl sous la marque SilverCrest, sera-t-il bientôt retiré du marché hexagonal ? En janvier dernier, le tribunal de commerce de Barcelone a condamné l'enseigne de hard-discount au retrait de l'appareil en Espagne, après avoir jugé qu'il violait l'un des brevets (portant notamment sur le système de pesée)



A. LECOMTE

de son concurrent, le Thermomix de Vorwerk. Or, deux jours après ce verdict en sa faveur, ce fabricant révélait avoir lancé une procédure judiciaire similaire en France. La messe est cependant loin d'être dite dans notre pays. En effet, « *les deux brevets sur lesquels Vorwerk s'est appuyé pour demander la saisie en contrefaçon des Monsieur Cuisine Connect de Lidl arrivent à expiration en France, le premier dans quelques jours et le second en juin 2022* », révèle Laurent Teyssedre, avocat spécialisé en droit de la propriété intellectuelle et auteur du Blog du droit européen des brevets. « *Au moment du jugement, ces brevets seront donc soit expirés, soit sur le point d'expirer et, dans ce dernier cas, même si l'interdiction est prononcée, un appel formé par Lidl aura un effet suspensif* », conclut l'homme de loi. La disparition des rayons des Monsieur Cuisine Connect sur la base de la violation de ces brevets apparaît donc très peu probable. ♦

CIRCULATION INTERFILES

Interdite de nouveau

En région Île-de-France ainsi que dans les départements du Rhône, des Bouches-du-Rhône et de la Gironde, l'expérimentation de la circulation des deux-roues entre les files de voitures a pris fin le 31 janvier. La pratique, courante sur le périphérique parisien, est donc à nouveau interdite sur l'ensemble du territoire. En effet, le bilan du test n'est pas brillant. Les autorités ont constaté une augmentation des accidents, causée par des conducteurs ne respectant pas les conditions fixées, à savoir remonter les files uniquement quand les véhicules sont à l'arrêt ou s'ils roulent lentement dans un trafic dense, entre les deux voies les plus à gauche, et en limitant sa vitesse à 50 km/h. Un nouvel essai devrait être lancé, avec un effort de communication sur les règles à suivre. ♦



GEYRES/ABC/ANDIA



P. BONNIERE/VOIX DU NORD-MAXPPP

CHÈQUES-VACANCES

Titres périmés échangeables

Les deux confinements et la crainte de partir en voyage en pleine crise sanitaire ont empêché beaucoup de porteurs de chèques-vacances de les écouter à temps. Même si ces titres sont valables longtemps (deux ans), les détenteurs de ceux de 2018 sont nombreux à ne pas avoir pu s'en servir l'année dernière. Par conséquent, l'Agence nationale des chèques-vacances (ANCV) propose d'échanger les bons périmés contre de nouveaux. L'opération durera jusqu'au 31 mars 2021.

Les chèques-vacances concernés par cette procédure sont donc ceux émis en 2018 et qui expiraient le 31 décembre 2020 (ceux reçus en 2019 et 2020 étant utilisables respectivement jusqu'à fin 2021 et fin 2022). Sont également visés par cette mesure les e-chèques-vacances (appelés dorénavant chèques-vacances connect) et les coupons sport délivrés la même année et maintenant périmés.

Sous conditions

Pour pouvoir profiter de cet échange, le montant des chèques-vacances doit être égal ou supérieur à 30 €. Si le compte est bon, vous effectuerez la démarche en ligne, sur le nouveau site Internet de l'ANCV (Leguide.ancv.com). Il remplace

l'ancienne plateforme qui permettait d'échanger ou de déclarer la perte ou le vol de vos titres (Ancv.com). D'abord, vous devrez créer un compte client en communiquant vos données personnelles (nom, prénom, adresse postale, e-mail...). Ensuite, vous demanderez l'échange. Un coupon justificatif de votre démarche sera alors édité (surtout, conservez-le). Enfin, vous expédieriez les titres à l'ANCV. Cette dernière vous invite à ne pas lui faire parvenir les carnets complets et à garder les souches, afin d'avoir une

trace de leur existence au cas où le courrier s'égarerait. Mieux vaut opter pour un envoi en recommandé. Les nouveaux chèques-vacances ou coupons sport, valides jusqu'au 31 décembre 2022, arriveront à leurs bénéficiaires, par lettre recommandée, dans un délai d'un mois après la réception de la demande. L'opération n'est pas gratuite: pour couvrir ses frais, l'ANCV retiendra 10 €, qu'elle déduira de la valeur totale des nouveaux titres envoyés. Sachez par ailleurs que les tickets-restaurants 2020 ont vu la durée de leur validité prolongée jusqu'au 1^{er} septembre 2021 et que les chèques-cadeaux délivrés l'année dernière sont encore acceptés dans de nombreuses enseignes jusqu'à fin février. ♦

Jusqu'au
31 mars

Concernés: les chèques émis en 2018

AUTOROUTES

Des hausses malgré la crise

On se passerait bien de certaines traditions... comme celle de l'augmentation régulière des tarifs des péages autoroutiers qui a lieu, en général, tous les 1^{er} février (sur ce thème, lire QC n° 598). L'année 2021 n'échappe pas à la règle, et il faudra désormais débourser de 0,30 % à 0,65 % de plus pour emprunter l'autoroute, avec une hausse moyenne nationale de 0,44 %. Toutefois, sur l'ensemble du réseau, le prix de certains trajets n'évolue pas. La liaison Paris-Lyon (en voiture de classe 1) sur l'A6 reste ainsi à 35,70 €. Bonne nouvelle aussi pour les automobilistes de la région toulousaine (Haute-Garonne), où l'on ne note aucune variation par rapport à l'an dernier. Sur l'A62, le tronçon Saint-Jory/Toulouse est facturé,

comme en 2020, 0,80 € vers le périphérique ouest et 1,10 € en direction du périphérique est. Encore autour de la Ville rose, sur l'A64, le péage de Muret coûte toujours 1,80 €.



Bon à savoir

Le site Autoroutes.fr permet de consulter les principaux tarifs en vigueur en sélectionnant la ville de départ, celle d'arrivée et la classe à laquelle appartient le véhicule.

Retrouvez
régulièrement
Que Choisir
dans

LA QUOTIDIENNE

Présentée par
Maya Lauqué et Thomas Isle
du lundi au vendredi
à 11h45 sur France 5

CIRCUITS COURTS

Cliquez sur la carte interactive

Décidément, les circuits courts ont le vent en poupe. Alors qu'ils séduisent de plus en plus de Français en raison de la crise sanitaire, voilà qu'ils disposent maintenant d'une carte interactive en ligne : Fraisetlocal.fr. Crée par le ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation, en partenariat avec les chambres d'agriculture, elle permet de trouver de nombreux points de vente directe ou en circuit court autour de chez soi. Le particulier peut ainsi faire

8 000 producteurs sont sur Frais et local



Le site permet de trouver un point de vente directe ou en circuit court près de chez soi.

VÉHICULES AU RAPPEL



BMW X5



Volkswagen e-UP !



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

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

LES BMW X5 ET X6 construits entre le 14 et le 28 juillet 2020.

Problème : possible défaut de conception des pneumatiques montés lors de la fabrication.

LES CITROËN C1 fabriquées entre le 27 août et le 30 septembre 2020.

Problème : défectuosité de la couture de la ceinture de sécurité arrière pouvant limiter l'efficacité de cette dernière en cas d'accident.

LES DACIA SANDERO produites entre le 1^{er} septembre 2017 et le 19 octobre 2018. **Problème :** la clé de contact peut être bloquée en position de démarrage, ce qui risque d'endommager le démarreur,

d'empêcher le moteur de se mettre en marche et/ou de causer un incendie.

LES LAND ROVER DISCOVERY sortis d'usine entre le 30 septembre et le 26 octobre 2020. **Problème :** la fixation de l'ancrage supérieur de la ceinture de sécurité du côté gauche de la 3^e rangée peut ne pas être conforme.

LES LAND ROVER RANGE ROVER EVOQUE fabriqués entre le 18 juillet 2018 et le 14 juillet 2020.

Problème : le revêtement des sièges ne respecte pas les critères de sécurité de résistance au feu. En cas d'incendie, le matériau risque de brûler trop rapidement.

ARRÊT DE TRAVAIL

L'exception Covid

Pour tenir compte de la crise sanitaire liée au Covid-19, les règles de prise en charge par l'Assurance maladie des arrêts de travail ont été quelque peu modifiées. Ainsi, les salariés symptomatiques qui s'isolent en attendant les résultats de leur test ou ceux qui sont déclarés positifs ne se voient plus appliquer de délai de carence pour leurs indemnités journalières.

AUTOMÉDICATION

Pratique en chute

En 2020, les ventes de médicaments sans ordonnance ont baissé de 9,4%, affirment les fabricants de ces produits réunis au sein de l'association Afipa. En cause : la diminution des maladies hivernales, liée à la pratique des gestes barrières (masque, distanciation, gel hydroalcoolique, limitation des déplacements...). En revanche, les thermomètres sans contact ont vu leur demande exploser (+ 86%), tout comme les compléments alimentaires prétendant stimuler le système immunitaire (+ 23,9%).

NUTRI-SCORE

Les comportements changent

Trois ans après le lancement du Nutri-Score, Santé publique France dresse un bilan très positif des effets de ce logo – facultatif – qui évalue les produits en fonction de leur qualité nutritionnelle, de A à E. Côté consommateurs, 93 % connaissent aujourd’hui le Nutri-Score, et plus de la moitié d’entre eux affirment avoir modifié une ou plusieurs de leurs habitudes



J.BONNEFOY

d’achat grâce à cet indice. Un tiers privilégie désormais les denrées les mieux notées au sein d’un rayon, et autant limitent les aliments affichant un mauvais score. Pour les entreprises aussi, les résultats s’avèrent probants, avec 50 % des volumes des ventes alimentaires impliquant à présent des produits au Nutri-Score visible. Conséquence, l’industrie agroalimentaire s’adapte. Dernier exemple en date : en janvier, Intermarché a annoncé avoir amélioré l’équilibre nutritionnel de plusieurs centaines de ses produits, afin qu’ils décrochent de meilleures notes. Ces nouvelles preuves de l’utilité du Nutri-Score tombent à pic, au moment où des négociations sont en cours à l’échelle européenne pour imposer un logo nutritionnel sur les emballages de tous les aliments. D’ailleurs, 89 % des consommateurs français considèrent que l’affichage du Nutri-Score devrait devenir obligatoire, d’après Santé publique France. ♦

GASPILLAGE ALIMENTAIRE

Un label pour les cantines et les grandes surfaces

Valorisation des parties les moins nobles des aliments, transformation des produits abîmés... ces pratiques permettant de limiter les pertes et les gaspillages de nourriture devraient bientôt, avec d’autres, se voir récompensées par un label. Il distinguera, dans un premier temps, les acteurs les plus vertueux de la distribution alimentaire (commerces) et de la restauration collective (cantines) ; des secteurs tenus, par la loi du 10 février 2020, à une réduction de 50 % de leur gaspillage alimentaire d’ici à 2025. Par la suite, d’autres, comme les restaurants et l’industrie agroalimentaire, pourraient être aussi concernés. Le cahier des charges de ce label sera élaboré d’ici à la fin de l’année. Il constituera un outil supplémentaire de lutte contre ce fléau, aux côtés, entre

Une mesure bienvenue

autres, de l’obligation pour les grossistes de donner leurs invendus à des associations et de la clarification des dates de péremption. Des mesures utiles, alors que le gaspillage alimentaire serait responsable, d’après le Groupe d’experts intergouvernemental sur l’évolution du climat (Giec), de près de 10 % des émissions mondiales de gaz à effet de serre. ♦



VOISIN/PHANIE



Les chantiers bâclés sont, hélas, encore nombreux.

RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Clap de fin pour les offres à 1 €

Les offres Coup de pouce isolation et Coup de pouce chauffage pourraient prendre fin le 30 juin prochain. La mesure figure dans un projet de décret sur les certificats d’économies d’énergie (CEE) actuellement mis en consultation. Compte tenu des multiples arnaques dénoncées par Que Choisir à propos de ces dispositifs à 1 €, il n’y a pas de regrets à avoir. Qu’il s’agisse de l’isolation des combles ou de celle des murs par l’extérieur, les chantiers bâclés sont légion, privant les foyers des économies d’énergie attendues. Quant au remplacement des chaudières fioul pour 1 €, il a fait exploser les prix des équipements. Seront, en revanche, maintenues certaines aides, que ce soit pour le passage de son chauffage à une énergie renouvelable (bois ou solaire) ou à une pompe à chaleur (hors modèles air/air), ou encore pour la rénovation globale. Des changements plutôt pertinents sur le principe, mais rien ne dit qu’ils excluront les réseaux et les entreprises sans scrupules qui gagnent des fortunes aux dépens des ménages grâce aux opérations financées par les CEE. Un système d’autant plus contestable qu’il est en réalité financé à 100 % par les consommateurs à travers leurs factures d’énergie et leurs achats de carburant, de propane ou de fioul. Réaffecter ces quelque 4 milliards d’euros par an à la rénovation globale, comme nous l’avons expliqué en janvier dernier (QC n° 598), serait plus efficace en matière d’économies d’énergie, mais ce n’est pas prévu.

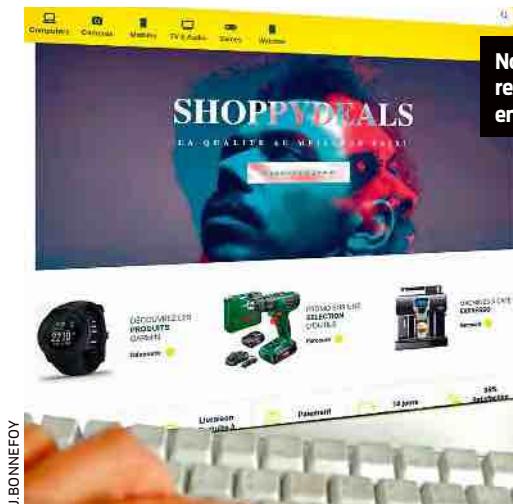
E-COMMERCE

Shoppydeals, spécialiste des pratiques douteuses

Un site marchand de plus à fuir ! Téléviseurs, jouets, objets connectés... Shoppydeals.fr, implanté en Angleterre, vend de tout et à bon prix. Lennui, c'est qu'une fois les commandes passées, les articles ne sont pas forcément livrés. Jérôme⁽¹⁾ en a fait les frais il y a quelques mois. Après avoir effectué son achat, il attend en vain la livraison. Lorsqu'il réclame des explications, le service commercial lui apprend que l'article est indisponible – il reste pourtant signalé « en stock » sur la plateforme ! On lui propose un produit similaire, ce qu'il refuse. Shoppydeals consent à le rembourser. Mais un mois plus tard, malgré ses demandes répétées, Jérôme n'a pas touché son argent. Il relate sa mésaventure sur plusieurs forums Internet, dont celui de *Que Choisir*. Et là, surprise ! Il reçoit du webmarchand un long e-mail l'accusant de dénigrement et le menaçant de poursuites s'il ne retire pas ses commentaires.

Manœuvres d'intimidation

La méthode est inhabituelle, mais visiblement Shoppydeals s'en est fait une spécialité. Plusieurs autres clients nous ont assuré avoir reçu ce genre de message après avoir rapporté leurs déboires avec Shoppydeals sur des forums. Eux aussi



Non seulement Shoppydeals ne respecte pas ses engagements, mais en plus, il menace les clients déçus !

parlent de menaces plus ou moins explicites. Et ce n'est pas tout. Le site a écrit deux fois à *Que Choisir* afin que soient supprimés, sur notre forum, les avis qui, selon lui, nuisaient à son activité. Comme la loi nous y oblige, les posts visés ont été suspendus en attendant que leurs auteurs nous prouvent qu'ils avaient bien acheté sur Shoppydeals – ce que certains ont fait. Notre forum n'est pas le seul à avoir été l'objet de telles manœuvres. La plate-forme d'avis Trustpilot a, pour sa part, clôturé la page dédiée à Shoppydeals après

que le site a cherché à intimider certains de ses salariés et « menacé de poursuite des contributeurs s'ils ne retireraient pas leurs avis négatifs ». Bref, les gérants, français, de Shoppydeals semblent bien plus actifs pour proférer des menaces que pour rembourser les clients qui le souhaitent. D'ailleurs, quand nous avons demandé au webmarchand de s'expliquer sur les problèmes de livraison et les retards de remboursement dénoncés, nous avons à notre tour reçu un courriel comminatoire... Le constat est clair : mieux vaut éviter de commander sur ce site. Si vous avez été victime de ses agissements, n'hésitez pas à adresser à son siège social une lettre recommandée le mettant en demeure de vous restituer les sommes dues, voire à porter plainte pour pratiques commerciales trompeuses. L'association locale de l'UFC-*Que Choisir* la plus proche pourra vous soutenir. ♦

(1) Le prénom a été modifié.

COÛT DU CHAUFFAGE

De grosses disparités

Effy, un organisme finançant les travaux de rénovation énergétique chez les particuliers via le système des certificats d'économies d'énergie (en complément de MaPrimeRenov'), a réalisé une étude sur les dépenses d'énergie des ménages. Effectuée à partir de 10 824 factures de chauffage communiquées sur son site, elle se révèle des plus instructives pour les propriétaires, les futurs acquéreurs ou les locataires de maisons individuelles. On y apprend qu'en 2020, les ménages ont dépensé, en moyenne, 1 684 € pour se chauffer. Et même 2 108 € avec une chaudière au fioul – mais il faut se méfier de ce chiffre. En effet, les habitations ainsi équipées sont

généralement de grandes maisons installées dans des zones rurales non desservies par le réseau de gaz naturel. Dans les simulations faites sur le site d'Effy, leur surface moyenne s'élève à 142 m², alors que celle des pavillons chauffés à l'électricité est seulement de 112 m². Pour avoir une idée précise du coût du chauffage, il faut donc ramener les montants au prix du mètre carré chauffé. Le chauffage électrique s'avère alors le plus cher, avec un prix moyen de 16 €/m² chauffé, juste devant le fioul, à 15 €/m². Le chauffage central au gaz, quant à lui, se situe à un tarif nettement plus abordable, soit 11 €/m² chauffé, et le bois est encore moins onéreux, à seulement 9 €/m². ♦

RECTIFICATIFS

AIR TRANSAT

Si la compagnie Air Transat connaît, comme beaucoup d'autres, de graves difficultés financières, elle n'est pas en redressement judiciaire, contrairement à ce que peut laisser penser notre article « Covid-19 et vols annulés - Les remboursements en salle d'attente » (QC n° 599).

THÉS NOIRS

Dans notre test sur les thés noirs (QC n° 599), le prix au kilo de la référence Teltley English Breakfast (100 sachets pour un poids net de 200 g) est de 24,80 €, et non de 99 € comme signalé par erreur dans le tableau de résultats.

POINT VERT

C'est la fin !

Ce logo très répandu prêtait à confusion sur la recyclabilité des emballages depuis trop longtemps.



MATERZO/INDIA

A près des décennies de batailles menées par diverses associations, parmi lesquelles l'UFC-Que Choisir, le Point vert devrait enfin disparaître des produits de consommation. Si ce logo est familier, la majorité des clients se trompe sur sa signification : environ 60 % pensent à tort qu'il indique un packaging recyclable. En réalité, il reflète le fait que le metteur sur le marché a versé, selon le principe de la « responsabilité élargie du producteur », une cotisation à Citeo (anciennement Eco-emballages), structure qui gère et finance le recyclage des emballages et des papiers (lire QC n° 596). Ce paiement est symbolisé par le Point vert, mais arborer celui-ci ne veut pas dire

Seul le marketing justifiait la présence de ce label

être recyclable ! Ce label n'apporte donc aucune information utile au consommateur et n'a aucune raison de figurer sur les produits. Seuls les impératifs du marketing expliquent sa survie. À l'heure où le tri des déchets est considéré comme l'un des gestes les plus utiles pour l'environnement par les Français, laisser entendre qu'un emballage aura une deuxième vie peut s'avérer payant... Et, comme les

éco-organismes à la manœuvre sont aux mains des professionnels, l'inertie a prévalu pendant un quart de siècle !

Inconscient collectif

Tout le monde avait pourtant conscience du problème, comme en témoigne cet aveu d'Eco-emballages, en 2008 : « *Cette signalétique, qui fait désormais partie de l'inconscient collectif des consommateurs, porte parfois à confusion, car le Point vert est assimilé aux notions "d'emballage recyclé" ou "d'emballage recyclable".* » Cela ne l'empêchait pas, à la même époque, d'organiser des concours pour récompenser les acteurs s'engageant sur le tri et le recyclage sous le nom de... Trophées du Point vert. La loi sur l'économie circulaire du 10 février 2020 a mis fin à cette absurdité. Elle dispose que « *les signalétiques et marquages pouvant induire une confusion sur la règle de tri ou d'apport du déchet issu du produit sont affectés d'une pénalité, qui ne peut être inférieure au montant de la contribution financière nécessaire à la gestion des déchets* ». En clair, un producteur s'obstinant à apposer le Point vert verra sa cotisation à l'éco-organisme doubler, et ce à partir du 1^{er} avril prochain. Une sanction assez dissuasive pour envisager une disparition rapide du label – même si les stocks fabriqués avant cette date peuvent être écoulés jusqu'en octobre 2022. ♦

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; 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.

MÉNINGIOME

Deux molécules déconseillées

L'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM) vient de formaliser ses recommandations concernant deux molécules dangereuses : l'acétate de nomégestrol (Lutényl et génériques) et l'acétate de chlormadinone (Lutéran et génériques). En raison d'un surrisque avéré de méningiome (tumeur cérébrale), elle déconseille leur utilisation comme contraceptifs, pour la régulation du cycle menstruel, dans les douleurs des seins liées au cycle ou en cas de



règles douloureuses. Les seules situations où leur prescription reste justifiée sont l'endométriose, des saignements importants de l'utérus (liés ou non à des fibromes) et la modification des glandes mammaires. Il faudra que le traitement soit le plus court possible et les patientes devront demeurer sous surveillance. ♦



Retrouvez chaque semaine les chroniques de **Que Choisir** sur **Radio Vinci** Autoroutes.

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 écarter 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

A. LECOMTE

EN MOUVEMENT

**Maintenons
le cap**

Depuis 70 ans, l'ambition de l'UFC-Que Choisir n'a pas pris une ride, et son ardeur n'a pas faibli. Les mots de son fondateur, André Romieu, sont plus que jamais d'actualité : « *Choisir, c'est préférer. C'est aussi renoncer. C'est préférer la qualité au nombre, la durée à l'instant, la sauvegarde de la nature à son exploitation, le bien commun à la convenance de certains. C'est ne pas tenir pour légitime tout ce qui est techniquement faisable et économiquement rentable.* » Notre exigence d'une consommation juste, éclairée et raisonnée rejoint les préoccupations actuelles de nombreux consommateurs, qui veulent être respectés et pouvoir jouer pleinement leur rôle à travers

**Nous entendons
toujours porter la voix
des consommateurs**

leurs actes d'achat. Nos publications contribuent à ce projet associatif, de même que les 140 associations locales que nous fédérons. Animées par 4 000 bénévoles engagés, elles totalisent 140 000 adhérents. Notre 70^e anniversaire est l'occasion de lancer l'« adhésion sympathisant » (lire l'encart de huit pages broché au centre de ce numéro). Elle est destinée à conforter l'indépendance de notre mouvement, sa représentativité et la puissance de la voix des consommateurs qu'elle entend toujours porter avec audace. Ensemble, maintenons le cap ! ♦



Retrouvez Alain Bazot sur son blog
ALAIN-BAZOT.FR

Nos actions nationales**COMPLÉMENTAIRES SANTÉ****Une fièvre tarifaire
qui continue**

Malgré les économies qu'ont réalisées les complémentaires santé durant le premier confinement, les acteurs du secteur gardent la main lourde sur les cotisations. Après avoir grimpé respectivement de 4 et 5% en 2019 et 2020, les tarifs flambent à nouveau de 4,3% (effet âge inclus) pour 2021; un surenchérissement que dénonce l'UFC-Que Choisir, qui a analysé 623 contrats de 123 organismes. C'est trois fois plus que la progression du pouvoir d'achat des Français sur la même période. Toutefois, cette hausse médiane cache de grands écarts. Les assurés de Muta Santé, Pro BTP, la MNH et La mutuelle générale ont vu leurs primes augmenter de moins de 3%. Les adhérents d'Adrea mutuelle, Klesia, Swiss Life et Malakoff Humanis, eux, ont subi une majoration proche ou dépassant les 7%!



PTURPIN/RNS

Face à tant de disparités, la résiliation à tout moment, obtenue par l'UFC-Que Choisir, doit permettre au consommateur de jouer son rôle de régulateur en comparant les offres. Or, leur clarté n'est toujours pas au rendez-vous. Les organismes présentent leur couverture de façon trop disparate: en pourcentage plutôt qu'en euros pour les prothèses dentaires, en distinguant ou non leur remboursement de celui de la Sécurité sociale... L'UFC-Que Choisir presse donc l'exécutif d'adopter une réglementation garantissant la comparabilité et la lisibilité des contrats de complémentaire santé. ♦

VINTED**Des frais cachés**

L'économie collaborative n'échappe pas aux dérives... Vinted, un site et une application de vente, d'achat ou d'échange de vêtements d'occasion, se targue de ne compter aucun frais à ses membres. Pourtant, Vinted prélève discrètement 5 % du montant de la transaction, auxquels s'ajoute un prix forfaitaire de 0,70 €, désignés sur la facture comme le coût de la « protection acheteurs ». Cette appellation est tendancieuse, car il ne s'agit pas d'une protection en cas de litige, mais d'un service basique pour ce type de plate-formes. Cette somme constitue dès lors une commission qui ne dit pas son nom. Vinted prétend par ailleurs que cette clause est optionnelle alors qu'elle est systématiquement appliquée au moment de la vente. Par conséquent, l'UFC-Que Choisir l'a mis en demeure de revoir sa présentation et d'informer clairement les consommateurs avant l'utilisation finale. L'association a également alerté la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). ♦

Des pratiques détestables



SOCIÉTÉS DE RECOUVREMENT

Bande de vautours !

Après avoir signalé que les banques distribuaient de façon irresponsable les crédits à la consommation et que les défauts de paiement allaient fortement augmenter en 2021 (déjà 9 milliards d'euros l'année dernière, soit une moyenne de 1020 € par ménage emprunteur, lire également p. 16), l'UFC-Que Choisir prolonge son action. Elle épingle, cette fois, les agissements des sociétés de recouvrement, qui usent et abusent de pratiques souvent détestables. Or, les établissements bancaires leur cèdent ces prêts impayés à vil prix, sans même prévenir leurs clients. À la suite de la hausse exponentielle des signalements auprès des associations locales de l'UFC-Que Choisir, nous avons étudié ces dossiers. Une fois sur deux, les consommateurs se plaignent d'actions

délétères (harcèlement téléphonique des débiteurs et de leur entourage, chantage à la délation...). Il ressort aussi que, dans 60 % des cas, accéder aux documents justifiant la créance et son montant est impossible. Pire, pour 14 % des affaires examinées, les dettes exigées sont « fantômes », dans la mesure où elles ne semblent plus dues. Malheureusement, cette logique malsaine risque d'être renforcée si le projet de la Commission européenne visant à faciliter la revente par les banques de ces crédits « pourris » aboutit. Alors que la crise économique pourrait faire exploser les impayés, il est impératif que les pouvoirs publics prennent plusieurs mesures : obligation de proposer une restructuration du ou des crédits dès le deuxième incident de remboursement, interdiction de vendre ou d'acheter des créances dont la validité n'est pas démontrée, renforcement de l'information en amont des souscripteurs quant à la cession de leur crédit, sans oublier un strict encadrement des sollicitations des sociétés de recouvrement. Dans cette attente, une foire aux questions et des outils ont été mis en ligne sur Quechoisir.org. ♦

Il faut que l'exécutif prenne des mesures

minées, les dettes exigées sont « fantômes », dans la mesure où elles ne semblent plus dues. Malheureusement, cette logique malsaine risque d'être renforcée si le projet de la Commission européenne visant à faciliter la revente par les banques de ces crédits « pourris » aboutit. Alors que la crise économique pourrait faire exploser les impayés, il est impératif que les pouvoirs publics prennent plusieurs mesures : obligation de proposer une restructuration du ou des crédits dès le deuxième incident de remboursement, interdiction de vendre ou d'acheter des créances dont la validité n'est pas démontrée, renforcement de l'information en amont des souscripteurs quant à la cession de leur crédit, sans oublier un strict encadrement des sollicitations des sociétés de recouvrement. Dans cette attente, une foire aux questions et des outils ont été mis en ligne sur Quechoisir.org. ♦

AIR FRANCE

Les remboursements redécollent

Notre détermination a fini par payer. La résistance de bon nombre de compagnies aériennes de répondre positivement aux demandes (aussi légitimes que légales) de remboursement des passagers de vols annulés en raison de l'épidémie de Covid-19 exaspère l'UFC-Que Choisir. Il y a plusieurs semaines, elle en a assigné 20 en justice et a également participé à une action concertée européenne. À la suite de ces démarches et du dialogue repris avec certaines, le ciel se dégage un peu. Air France est rentrée dans les clous en s'engageant à rembourser, sous 45 jours, les avoirs qui avaient été systématiquement pro-



G. ROLLE/REA

posés aux voyageurs. Le dispositif est accessible sur son site. Si votre demande date de plusieurs mois, et que vous n'avez rien obtenu dans ce délai, l'UFC-Que Choisir vous invite à lui faire part de votre témoignage en utilisant le formulaire dédié sur Quechoisir.org. ♦

MOBILISATION

Alerte européenne sur la Nintendo Switch

En 2019, nous avions dénoncé l'obsolescence programmée des manettes de la Nintendo Switch avant de déposer plainte contre le fabricant japonais. À la suite de cette action, plusieurs associations européennes ont reçu, elles aussi, de nombreux témoignages concordants. C'est pourquoi le Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc), dont l'UFC-Que Choisir est membre fondateur, a lancé une procédure d'alerte auprès de la Commission européenne.



— Par ARNAUD DE BLAUWE

RE COURS GAGNANT

Une taxe des ordures ménagères à restituer

Après avoir constaté que près de 150 000 foyers de la métropole du Grand Nancy avaient indûment payé la taxe d'enlèvement des ordures ménagères, l'association locale a saisi la justice. Et obtenu gain de cause. Une décision frappée d'appel.

Une première belle victoire que celle remportée par l'UFC-Choisir de Nancy et sa région ! Après avoir analysé la gestion des déchets de l'agglomération nancéenne sur plusieurs années, l'association locale (AL) constate que la taxe d'enlèvement des ordures ménagères (TEOM) a donné lieu, en 2018, à des prélevements injustifiés pour un montant total d'environ 30 millions d'euros. L'AL saisit alors le tribunal administratif, afin que cette somme indûment perçue soit restituée aux contribuables lésés (147 000 foyers concernés,

soit à peu près 200 € pour chacun d'eux). La décision est tombée le 23 décembre dernier. « *Le ministère de l'Économie s'est pourvu en appel pour des raisons de forme, pas de fond*, note Jacques Fleury, le président de l'AL. Si le premier jugement est confirmé, les propriétaires de logement ayant réglé la TEOM 2018 en même temps que leur taxe foncière pourront exiger d'être intégralement remboursés auprès de la Direction régionale des finances publiques du Grand Est. » Sur son site Internet, l'AL a,



F MARVAUX/REA

d'ores et déjà, publié une série de questions-réponses (« Comment prouver que vous avez payé la taxe ? », « Dans quels délais doit être faite la demande de remboursement ?... ») permettant d'éclairer et de guider les consommateurs concernés. ♦

UFC-QUE CHOISIR DE NANCY ET SA RÉGION (54)

CRÉDIT LIÉ Mise en garde

Le crédit lié, ou affecté, présente des risques, comme le rappelle Provence Conso, la revue éditée par trois associations locales du sud de la France.

De nombreuses associations locales (AL) font paraître, généralement tous les trois mois, des bulletins d'une dizaine de pages qui relatent leurs actions, les litiges résolus grâce à leur intervention ou les résultats d'enquêtes menées par leurs bénévoles. Ces revues donnent aussi des conseils pratiques ou juridiques dépassant le cadre local, applicables sur tout le territoire. Ainsi, le n° 52 de *Provence Conso* (décembre 2020), la publication des AL d'Aix-en-Provence, de Marseille-Alpes-Maritimes et de Salon-de-provence-Arles, fait le point sur « *les conséquences pour l'emprunteur de l'annulation d'un achat effectué avec un crédit lié* ». En préambule, le trimestriel rappelle que ce type de prêt est celui « *qu'il a fallu obtenir avant de pouvoir finaliser l'achat d'un bien ou d'une prestation de service* ». La vente ne devient définitive qu'à partir du moment où le crédit est accepté. Dès lors qu'il est refusé, le contrat se trouve automatiquement annulé. « *Une interdépendance qui n'est pas sans risque potentiel pour le consommateur* », prévient *Provence Conso*. En effet, le montant d'un emprunt étant directement versé au commerçant ou à l'entreprise de service, il incombera au particulier de rembourser l'organisme financier si le contrat principal est cassé. Certes, un recours contre le



destinataire des fonds est envisageable. Encore faut-il qu'il n'ait pas mis la clé sous la porte... ce qui arrive trop souvent dans des secteurs comme la rénovation énergétique ou la pose de panneaux photovoltaïques. Conséquence pour le client ? L'obligation de continuer à payer des mensualités pour un équipement qui, parfois, ne fonctionne pas, car il a été installé par des sociétés peu professionnelles. Pour se sortir de l'ornière, il existe néanmoins une possibilité : prouver que l'établissement de crédit a commis une faute. Par exemple, celui-ci a transféré l'argent au vendeur sans vérifier que le produit avait été livré. Dans cette hypothèse, et selon plusieurs arrêts de la Cour de cassation, le souscripteur n'aura plus à restituer le capital prêté. ♦

UFC-QUE CHOISIR, ASSOCIATIONS D'AIX-EN-PROVENCE, DE MARSEILLE-ALPES-MARITIMES ET DE SALON-DE-PROVENCE-ARLES (13)

LITIGES RÉSOLUS

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

E-COMMERCE

Prix multiplié par 100 !

Sur le site d'Amazon, monsieur B. achète, le 23 juin 2020, trois bracelets de montre Apple Watch au prix de 11,99 €, qu'il paie par carte bancaire. Le lendemain, alors qu'il se connecte à la plateforme pour vérifier où en est sa commande, il découvre avec stupeur que 1199 € lui ont été débités. Monsieur B. contacte immédiatement Amazon pour signaler l'erreur, et surtout annuler son achat. Le géant du commerce en ligne en prend acte et l'informe qu'il remboursera le client dans les deux à sept jours

suivant le prélèvement opéré sur son compte. Le temps passe. Déjà deux semaines, et la somme due n'a toujours pas été recréditée. Prétexte avancé : il faut procéder à des vérifications supplémentaires. Le consommateur sollicite l'UFC-Que Choisir Orléans. Le 20 août, cette dernière écrit à Amazon : le délai et les raisons invoquées sont inacceptables ! La régularisation sera finalement effectuée courant septembre. ♦

UFC-QUE CHOISIR ORLÉANS (45)

FOURNISSEUR D'ÉNERGIE

Contrats pirates

Encore un souci avec un fournisseur d'énergie à la suite d'un démarchage à domicile ! À Bourges (18), madame T. est sollicitée par un représentant, qui lui propose de migrer chez Iberdrola pour son alimentation en gaz et en électricité. Elle accepte l'offre. Toutefois, réalisant son erreur, elle se rétracte dès le lendemain ; sa demande est prise en compte. Problème, une assurance défaut de paiement et un contrat de maintenance glissés dans la documentation ont été signés par madame T. L'adhérente s'en aperçoit en vérifiant ses prélèvements sur son compte bancaire. Elle se rapproche de l'UFC-Que Choisir du Cher. « *Dès notre premier contact, rapporte l'association locale (AL), Iberdrola s'est défilé en arguant qu'il n'était pas responsable des contrats passés par ses vendeurs et qu'il fallait s'adresser aux deux sociétés concernées.* » Si un accord a pu rapidement être trouvé avec l'une, cela a été plus long avec l'autre. Toujours est-il qu'à la lumière de cette affaire,



M.GAILLARD/REA

l'AL met en garde les consommateurs contre les pratiques des énergéticiens. Leurs commerciaux « *sévissent pour recruter de nouveaux abonnés en avançant l'argument de la fin du tarif réglementé du gaz* ». Elle rappelle que cette mesure n'entrera en vigueur qu'en juin 2023, et qu'il n'y a, par conséquent, « *aucune urgence* ». ♦

UFC-QUE CHOISIR DU CHER (18)

REJOIGNEZ NOS ASSOCIATIONS LOCALES



Depuis sa création en 1951, l'UFC-Que Choisir, première association française de défense des consommateurs avec plus de 14 000 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).

MAUVAIS PLAN

Remboursement du coupon

Monsieur T. réserve, sur Groupon.fr, un bon pour un repas dans un restaurant valable jusqu'au 13 mai 2020. Mais voilà, l'établissement ferme à cause de la crise sanitaire. Le commerçant ne peut rien faire : non seulement le site d'achats groupés ne l'a pas payé, mais il n'a pas, non plus, la possibilité de proroger la validité du coupon ou de rembourser le consommateur. De son côté, Groupon.fr refuse les deux solutions. Tenant compte de la situation exceptionnelle due à l'épidémie de Covid-19, la plateforme s'était pourtant engagée à ce que certaines offres restent valables plus longtemps. Monsieur T. s'adresse à l'UFC-Que Choisir de Nantes. Le courrier qu'elle envoie à Groupon.fr suffit. Le consommateur récupère la somme versée. ♦

UFC-QUE CHOISIR DE NANTES (44)



Avis de tempête po

Entre des records d'impayés de crédits et des banques qui cultivent l'immobilisme ou les pratiques « pousse-au-crime », la situation financière de nombreux emprunteurs pourrait devenir dramatique au cours des prochains mois.

— Par ÉLODIE TOUSTOU

Illustrations : JÉRÉMIE CLAEYS

A près les vagues épidémiques, la déferlante économique s'apprête-t-elle à frapper de nombreux emprunteurs français ? C'est ce que laissent présager les signaux d'alerte qui se multiplient. D'un côté, les ménages aisés ont tiré leur épingle du jeu. En plus d'avoir constitué une épargne record depuis le début de la pandémie de Covid-19, ils ont même réussi à réduire leur endettement, relève une étude du Conseil d'analyse économique (CAE). De l'autre côté, les foyers modestes ont dû piocher dans leur bas de laine, lorsqu'ils en avaient un. Mais pas que.

Des demandes de report en forte hausse

Au sortir du premier confinement, entre mai et juin 2020, des milliers de familles remboursant un crédit à la consommation souscrit il y a moins de deux ans ont souhaité faire une pause dans le règlement de leurs mensualités, ou n'ont pu ni s'acquitter de leur échéance ni la régulariser rapidement (dans le mois), a constaté Algoan, une start-up qui évalue la santé financière des candidats à l'emprunt pour des organismes prêteurs. Une véritable explosion, qualifiée de « vague inédite » par l'entreprise. Cette dernière estime que si les demandes de ce type demeurent rares en temps normal, « s'élèvant à quelques centaines par jour sur l'ensemble de la France, leur nombre atteignait de 8 000 à 10 000 par jour au plus fort de la crise ».

Combien de consommateurs ont décroché une modulation à la baisse ou une suspension temporaire de leurs remboursements pour souffler ? Difficile de le dire. « *Contrairement aux professionnels, qui ont bénéficié des reports d'échéances automatiques, les particuliers ont souvent dû les solliciter.*



Et là, tout dépend de l'enseigne et du conseiller, souligne Pauline Dujardin, juriste fédérale du réseau d'associations Crésus, spécialisé dans la prévention et l'accompagnement des difficultés budgétaires. Chez BNP Paribas Personal Finance, la filiale crédit de la banque, qui dispose d'une cellule de détection et d'accompagnement des clients en difficulté, on admet que le nombre de reports a été important. « *Ils ont concerné 5 % des prêts et ont permis, parallèlement aux aides du gouvernement comme le chômage partiel, de passer la crise avec, à fin septembre, 93 % des emprunteurs concernés qui étaient revenus à un règlement normal de leurs mensualités* », affirme Isabelle Guittard-Losay, directrice des relations institutionnelles de l'établissement.

CRÉDITS ur les emprunteurs



1700 €

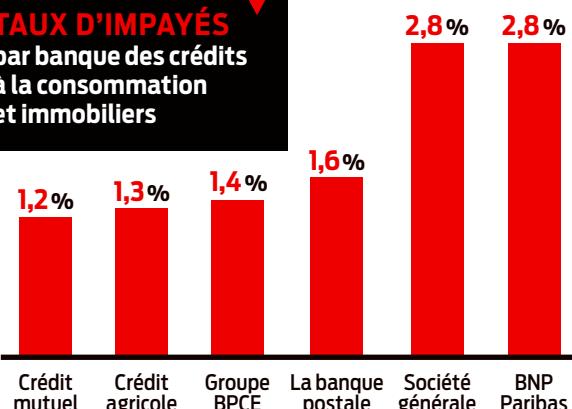
C'est le montant,
par ménage,
des crédits impayés
en France en juin
2020

TAUX D'IMPAYÉS

Des banques plus imprudentes que d'autres

Les taux de défaut de paiement des crédits à la consommation (2,7%) et des emprunts immobiliers (1,2%), c'est-à-dire leur poids en proportion des prêts distribués, vont du simple à plus du double selon les groupes bancaires. Sur les 22 milliards d'euros de prêts impayés par les ménages, près de la moitié (48%) est détenue par le Crédit agricole et le Groupe BPCE (Banque populaire Caisse d'épargne), suivis de BNP Paribas et de la Société générale (16% chacun).

TAUX D'IMPAYÉS
par banque des crédits
à la consommation
et immobiliers



SOURCE: UFC-QUE CHOISIR, À PARTIR DU « AUTUMN 2020 EU-WIDE TRANSPARENCY EXERCISE », AUTORITÉ BANCAIRE EUROPÉENNE, DÉCEMBRE 2020. IMPAYÉS PAR TERRITOIRE NATIONAL.

«La plupart des banques ont joué le jeu, confirme Pauline Dujardin, mais, maintenant, on attend de voir.» Si, au printemps, elles ont accordé des délais de paiement au cas par cas, ils ont expiré pour les deux tiers en novembre dernier... sans aucune solution globale prescrite par les pouvoirs publics.

Vivre à crédit pour boucler les fins de mois

En ce début 2021, les projections n'incitent pas à l'optimisme. Meelo, une société spécialisée dans la prédition des risques d'impayés, a interrogé les Français sur leur situation financière, ressentie ou réelle. Il ressort que près d'un tiers des personnes sondées ont contracté un crédit à la consommation pour faire face à des difficultés budgétaires, >>>



>>> dont près de 50 % dans le but de boucler leurs fins de mois (factures, nourriture, etc.) ! Le sondage révèle également que les propriétaires d'un bien immobilier ne sont pas épargnés : 30 % déclarent avoir du mal à honorer leur emprunt et 20 % envisagent de solliciter un report et/ou des facilités de remboursement. « *On assiste à une polarisation avec, d'une part, les fonctionnaires, certains retraités et les salariés en CDI, inquiets pour l'avenir, mais dont le pouvoir d'achat est resté stable ou a légèrement baissé, et d'autre part, des catégories déjà précaires avant la crise (CDD, intérimaires, indépendants, étudiants...) qui vivent sur leurs réserves... quand ils en ont* », analyse Laurent Kocinski, le fondateur de Meelo.

Les acteurs de terrain affichent leur inquiétude. « *Aujourd'hui, les entreprises sont encore sous perfusion, les emplois et les salaires, à peu près maintenus, mais l'atmosphère est tendue et on s'attend à une dégringolade de la situation entre mars et la mi-2021* », déclare Pauline Dujardin, de Crésus. Même constat dans les centres communaux d'action sociale (CCAS) : « *La crise a accentué la fragilité de personnes n'apparaissant pas, jusqu'à présent, sur les radars des services sociaux. Elles arrivaient à joindre les deux bouts mais, si elles ont perdu leur travail, elles se retrouvent en grande difficulté et peuvent cumuler les impayés* », constate Hélène-Sophie Mesnage, déléguée générale adjointe de l'Union

Les banques recignent à proposer un aménagement de dette aux clients traversant une mauvaise passe

nationale des centres communaux d'action sociale (UNCCAS). Avec l'explosion annoncée des faillites d'entreprises (+ 41 % en 2021, selon l'assurance-crédit Euler Hermes) et l'atteinte d'un pic du nombre de chômeurs évalué à 10,7 % de la population active au premier semestre 2021, la dégradation de la situation de nombreux foyers semble inéluctable. Selon de récentes estimations de l'UFC-Que Choisir, alors qu'un ménage sur six peinait déjà à honorer ses échéances avant la crise, les crédits impayés pourraient bondir en 2021. Ils risquent de s'élever à 30 milliards d'euros, soit + 40 % par rapport à 2019 !

L'UFC-Que Choisir réclame des mesures

Pour les emprunteurs concernés, c'est souvent la double sanction. Englués dans des prêts qu'ils n'arrivent plus à assumer, ils souffrent également de l'accumulation de factures (électricité, loyer...) qu'ils n'ont pas pu régler et de frais d'incidents bancaires qui détériorent leur capacité de remboursement. Des mesures de restructuration de leur dette pourraient leur être salvatrices dans certains cas (lire ci-contre). Sauf que les banques ne s'empressent pas de leur en proposer puisque rien ne les y oblige. Notre analyse montre qu'en moyenne seulement 30 % des crédits impayés à fin 2019 ont fait l'objet d'une baisse de l'amortissement ou d'un allongement du terme de l'emprunt. Parmi les mauvais élèves figurent la Société générale, avec à peine 18 % d'encours de crédits impayés restructurés, le Crédit mutuel (22 %) et La banque postale (26 %). Le Crédit agricole (32 %), BNP Paribas (34 %) et Banque populaire Caisse d'épargne (39 %) font à peine mieux. Ces piètres scores incitent l'UFC-Que Choisir à demander à l'Union >>>



VOS DROITS

En cas de difficultés, réagissez

Vos finances dérapent et vous anticipez des difficultés à venir ? Vous peinez à régler vos charges courantes et vos prêts ? N'attendez pas que votre situation s'aggrave. Plusieurs options s'offrent à vous.

NÉGOCIEZ AVEC VOTRE BANQUE

#Contatez votre conseiller

En cas de coup dur, n'adoptez pas la politique de l'autruche. Si vous rencontrez une difficulté ponctuelle à rembourser vos mensualités,appelez votre attaché de clientèle pour lui en parler et demandez-lui, par écrit, la mise en place d'une solution pour faire face à ce problème passager: facilité de caisse, report de paiement ou étalement.

#Faites jouer l'assurance

L'assurance emprunteur est facultative pour les crédits conso. Elle couvre les conséquences d'un accident de la vie (maladie, perte d'emploi, invalidité...). Elle peut prévoir le remboursement du solde restant dû ou la prise en charge de tout ou partie des échéances selon les cas. Sollicitez-la en vérifiant au préalable que le problème qui va impacter durablement votre capacité financière est couvert.

#Demandez une restructuration de vos crédits

Essayez d'obtenir de votre banquier le réaménagement de votre emprunt

pour donner un nouveau souffle à votre budget. Cette optimisation peut passer par la baisse du taux d'intérêt et/ou l'allongement du prêt, ce qui renchérit toutefois son coût (lire l'exemple ci-dessous). Attention, votre conseiller a le droit de refuser votre demande, notamment si votre situation financière est trop dégradée ou si vous êtes inscrit au Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP).

TENTEZ D'AUTRES RECOURS

#Sollicitez un délai de grâce

Activez ce recours méconnu dès lors que vous ne trouvez aucune solution amiable avec l'établissement prêteur. Il consiste à saisir le juge des contentieux de la protection de votre lieu de résidence avec un formulaire à retirer au greffe ou accessible sur Internet (Service-public.fr). L'assistance d'un avocat n'est pas obligatoire. Une demande, accompagnée de justificatifs (ressources, charges, prêts), doit être déposée pour chaque crédit. Si vous obtenez ce délai, les remboursements sont suspendus

pendant deux ans au maximum. Puis les mensualités non payées peuvent être reportées ou rééchelonnées jusqu'à la fin du remboursement de l'emprunt.

#Déposez un dossier de surendettement

Tous les recours ont échoué ? Saisissez sans tarder la commission de surendettement des particuliers de la Banque de France. Vous devez constituer un dossier, pour lequel vous avez la possibilité de vous faire aider (lire p. 20). Gratuite, la procédure conduit, dans l'hypothèse d'une décision favorable, à la mise en œuvre de solutions adaptées à votre capacité de régler tout ou partie de vos dettes. En cas de situation financière irrémédiablement compromise, une procédure de rétablissement personnel peut être décidée. Elle mène à l'effacement de la totalité des dettes. **À savoir:** si le surendettement n'est pas rejeté, le dépôt d'un dossier entraîne votre inscription immédiate au Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) durant cinq à sept ans. Vous n'aurez donc pas le droit de souscrire un nouveau crédit, afin de ne pas aggraver votre situation. ♦



LA RESTRUCTURATION COÛTE MOINS CHER QU'UN INCIDENT

M. Philippe a souscrit un crédit à la consommation de 25 000 € remboursable sur 5 ans avec des mensualités s'élevant à 460 € . Grâce à la restructuration de son prêt, il échappe à un gros surcoût.	
---	--

CONDITIONS PROPOSÉES	ALLONGEMENT D'UN AN	ALLONGEMENT D'UN AN ET BAISSE DE 1 POINT DU TAUX D'INTÉRÊT	SI DÉFAUT DE PAIEMENT ⁽¹⁾
Nouvelle mensualité	368 € (- 20 %)	359 € (- 22 %)	460 €
Surcoût sur le crédit	132 €	54 €	455 € ⁽³⁾
Frais de dossier ⁽²⁾	200 €	200 €	-
Variation par rapport au coût initial	5 %	2 %	17 %

(1) Hypothèse optimiste: remboursement régulier du prêt après un an d'impayés. (2) Tarif moyen observé.

(3) Pénalités appliquées en cas de défaillance.

SOURCE: UFC-QUE CHOISIR

Comment limiter les dérapages budgétaires

Mieux vaut prévenir que guérir. Cet adage prend tout son sens dès qu'il s'agit de la gestion de vos finances.

#ADOPTEZ LA CARTE BANCAIRE BRIDÉE

Pour éviter les sorties de route (dépenses hors budget, frais d'incident...), changez de moyen de paiement. Bannissez les chèques et troquez votre carte à débit immédiat ou différé par une carte à autorisation systématique, disponible dans toutes les enseignes bancaires. Avec elle, vos achats sont acceptés seulement si votre compte est dans le vert. Votre conseiller vous la refuse ? Ouvrez un second compte, gratuit ou à frais réduits, dans une banque en ligne ou mobile.

#APPRENEZ LES BONS RÉFLEXES

Vous souhaitez faire un bilan de votre situation financière et acquérir les bons réflexes pour anticiper des changements de situation ? Vous désirez rééquilibrer et/ou consolider votre budget ? Osez frapper aux portes d'accompagnateurs spécialisés. Parmi eux, figurent les espaces labellisés Point conseil budget (PCB), dont la liste est disponible en mairie ou sur Mesquestionsdargent.fr. Ouverts à tous, ils délivrent des conseils gratuits et personnalisés dans

des associations telles que Crésus, dans les Points d'information médiation multiservices (Pimms) ou les centres communaux d'action sociale (CCAS). Les antennes locales de l'UFC-Que Choisir peuvent également vous aider.

#PENSEZ AU MICROCRÉDIT PERSONNEL OU SOCIAL

Les retraités, étudiants, employés en CDD, en intérim ou saisonniers, exclus des prêts bancaires classiques en raison de leur situation personnelle ou de leurs revenus modestes, ont le droit de demander

>>> européenne d'intervenir pour contraindre les établissements bancaires à restructurer un crédit dès le deuxième incident de remboursement.

Cette mesure aurait deux effets bénéfiques. Le premier serait d'éviter à bien des ménages la souscription du prêt de trop, celui qui fait tout basculer, mais que des organismes financiers accordent sans se soucier des conséquences. Car ces sociétés ont une part de responsabilité dans ces situations, tant elles manquent de vigilance sur la capacité de remboursement des demandeurs. «*Lors d'achats à crédit en magasin, l'étude de la solvabilité est parfois trop rapide !*» dénonce Pauline Dujardin, de Crésus. *Certains organismes se basent uniquement sur les déclarations du demandeur, qui ne dit pas toujours la vérité.* » Le second avantage serait qu'une gestion précoce des impayés empêcherait les consommateurs de tomber dans le surendettement. En effet, l'inaction des prêteurs les plonge souvent dans une position inextricable. Cet immobilisme conduit à «*une sollicitation tardive des acteurs de leur commune qui peuvent les aider, et donc à des situations plus complexes à dénouer*», se désole Hélène-Sophie Mesnage, de l'UNCCAS.

Insupportables sociétés de recouvrement

Une autre menace plane sur les payeurs défaillants : la cession de leurs prêts à vil prix (-80 %, en moyenne) à des sociétés de recouvrement (lire aussi p. 13). Le recours à ce procédé classique pourrait croître fortement en 2021 et représenter 7 milliards d'euros, selon nos calculs. Une pratique

qu'encourage l'Union européenne, avec le relèvement du coût de gestion des « crédits pourris » pour les banques. Afin de réduire leur poids dans leurs bilans, elle propose même à l'avenir de faciliter leur revente. Un comble, car les professionnels du recouvrement peuvent faire vivre un véritable cauchemar aux emprunteurs concernés (lire ci-contre) : harcèlement téléphonique, menaces, ambiguïtés sur la nature amiable du recouvrement, sommations de payer invalides, réclamations de frais illicites... Les services de la répression des fraudes viennent d'ailleurs d'épingler ces entreprises (40 % d'anomalies), tout comme les huissiers (30 %), en raison de ces nombreux dérapages. Des agissements confirmés par les signalements adressés aux associations locales de l'UFC-Que Choisir : ils ont flambé de + 15 % en 2020 !

«*Des particuliers subissent des pressions folles de la part de ces sociétés, alors qu'ils sont désespérés, car ils sont plongés dans des situations particulièrement compliquées. Certains me demandent : "Entre me fouter en l'air ou constituer un dossier de surendettement, quelle est la meilleure solution ?"*», s'offusque Bénédicte, l'administratrice du groupe Facebook Conseils et entraide : (sur)endettement-recouvrement amiable/judiciaire, où des personnes en détresse trouvent écoute et soutien. L'absence de garde-fous favorise les abus, comme celui de ressusciter une dette éteinte en arrachant l'accord du consommateur. Une technique retorse parmi tant d'autres que l'UFC-Que Choisir veut faire cesser, notamment en poussant l'Union européenne à légiférer. Aussi souhaite-t-elle que les crédits dont la validité ne peut pas être démontrée ne soient plus cessibles et que les sollicitations des sociétés de recouvrement soient enfin strictement encadrées. Ces pratiques doivent disparaître alors que les mois à venir s'annoncent particulièrement critiques pour de nombreux Français. ♦

Il est indispensable de mettre en place des garde-fous contre les dérives de certains établissements

un microcrédit personnel ou social.

« Il sert à financer un projet personnel visant à une insertion sociale ou professionnelle (achat ou réparation de véhicule, permis de conduire, formation professionnelle...) », précise Hélène-Sophie Mesnage, déléguée générale adjointe de l'Union nationale des CCAS. D'un montant de 300 € à 5 000 € et avec un taux d'intérêt réduit, il peut être sollicité auprès des CCAS, des missions locales, du Crédit municipal ou de diverses associations (Familles rurales, Croix-Rouge...). ◆

SOCIÉTÉS DE RECOUVREMENT

Nos conseils pour résister à leurs intimidations

Harcèlement téléphonique, frais abusifs...
Certaines sociétés de recouvrement ne reculent devant rien pour que vous régliez vos créances.
Voici comment résister à la pression et vérifier qu'elles sont dans les clous.

Rétablissez l'équilibre

La société de recouvrement affirme qu'une ordonnance d'injonction de payer a été rendue par un juge ? Si tel est le cas, le créancier est obligé de vous en avertir par voie d'huissier. Exigez alors de la société qu'elle vous fournisse la date de cette décision et une preuve de l'ordonnance. Cela calmera ses ardeurs. Profitez-en pour demander l'accès à votre dossier, afin de vérifier si la somme réclamée correspond bien à celle que vous devez. Et qu'elle ne comporte pas de frais de recouvrement, qui pèsent sur le créancier et que vous n'avez pas à régler, à de rares exceptions près.

Vérifiez que la dette est bien due

Vous avez souscrit un crédit conso ? La banque dispose de deux ans pour saisir les tribunaux à partir du premier impayé

non regularisé ou s'il s'agit d'un prêt réaménagé. Si aucun recours du prêteur n'a été porté en justice durant ce laps de temps, le montant dû ne peut donc plus être réclamé. Dans ce cas, ne réglez rien, ne fût-ce qu'une petite somme demandée par la société de recouvrement, vous n'y êtes pas obligé ! Attention, si un juge a signé une ordonnance d'injonction de paiement, ce délai s'élève à 10 ans ou à 30 ans pour les créances antérieures à 2008.

Ne cédez pas aux pressions

Dernier avis « avant poursuites », « avant saisie du véhicule »... ces courriers menaçants émanent des sociétés de recouvrement pour susciter la peur et pousser le débiteur à régler au plus vite la somme due. Si vous n'avez pas été condamné par un tribunal à la rembourser ou qu'un titre exécutoire

n'a pas été émis par un huissier de justice pour une dette inférieure ou égale à 4 000 €, après un accord trouvé avec votre créancier, ces lettres n'ont aucune valeur juridique dans le cadre d'une procédure de recouvrement à l'amiable.

Dénoncez les pratiques agressives

Les professionnels du recouvrement n'ont pas le droit de vous submerger de coups de fil pour vous faire plier, encore moins de contacter votre famille, vos proches, voire votre employeur, pour faire pression. N'hésitez pas à porter plainte auprès du procureur de la République, afin de faire valoir votre « droit au respect de la vie privée » (article 9 du Code civil) et d'obtenir la condamnation de l'entreprise pour appels malveillants (jusqu'à un an de prison et 15 000 € d'amende). ◆



ILS L'ONT VÉCU

RACHEL MAZUY,
dont les parents souffrent
de démence sénile, a dû
se battre contre Orange, qui
les a poussés à engager des
dépenses inconsidérées.



Les maladies neurodégénératives altérant les facultés mentales sont de plus en plus fréquentes. Elles engendrent chez les personnes qui en sont atteintes une plus grande prédisposition à se rendre victimes de vendeurs indélicats.

— Par **FABIENNE MALEYSSON**



Alors que des démarches pour une mise sous tutelle étaient en cours, les parents de Rachel Mazuy ont souscrit un forfait mobile et acheté deux portables dont ils n'avaient absolument pas besoin.



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



ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

TÉLÉPHONIE

Orange matraque des personnes âgées désorientées

En décembre 2018, Rachel Mazuy et ses deux sœurs sont obligées de se rendre à l'évidence. Ce n'est plus le caractère fantasque de leur père, Gérard, alors âgé de 83 ans, qui le fait agir de façon souvent inattendue, ce sont bien des troubles cognitifs sévères. Leur mère, Hélène, ne contredit guère son mari. Quand il prend une décision, elle suit le mouvement, d'autant qu'elle aussi souffre de dégénérescence cérébrale.

Procédure de mise sous tutelle

Les trois filles du couple se résolvent donc à demander une mise sous tutelle de leurs parents. Plus facile à dire qu'à faire. Elles doivent en effet produire un certificat médical décrivant l'altération des facultés de chaque personne à protéger. Toutefois, seuls les médecins inscrits sur une liste établie par le procureur de la République peuvent rédiger le précieux sésame. La plupart sont psychiatres. Gérard Mazuy freine des quatre fers: il n'est pas fou, pourquoi consulterait-il un psy? La situation traîne ainsi pendant plusieurs mois, et ce n'est qu'en septembre 2019 que les documents exigés sont délivrés. La procédure de mise sous tutelle est lancée, mais il faut encore attendre le 4 mars 2020 pour qu'une juge prononce la mesure, en réalité une habilitation familiale générale (lire l'encadré p. 23).

Un contrat pro... pour un homme de 83 ans

Ces longs mois donnent l'occasion à Gérard Mazuy d'engager des dépenses inconsidérées. Entre autres délires (on finira par lui diagnostiquer une démence à corps de Lewy), il se prend toujours pour un businessman prospère alors que sa société est en sommeil depuis une vingtaine d'années. Déjà titulaire d'un contrat pro auprès d'Orange, il se rend, en janvier 2019, dans la boutique de l'opérateur rue Duhesme, à Paris. Là, il souscrit l'offre Open Pro Start fibre 24 mois, qui propose un «accompagnement pro plus» et des services tels que des logiciels bureautiques, un stockage sécurisé ou des SMS illimités en «zone business», tous parfaitement inutiles dans son cas. Surtout, la «conseillère» lui vend deux mobiles pour la «modique» somme de 153 € par mois chacun. Montant total de la facture mensuelle: 371 €. *«En discutant cinq minutes avec mon père, un vieil homme très maigre ayant du mal à marcher, au regard exalté, et en l'écoutant raconter qu'il était un grand entrepreneur, la vendeuse pouvait se rendre compte que quelque chose ne tournait pas rond», souligne Rachel Mazuy. Quant aux portables, celui dont disposaient mes parents*

PHOTOS: TUCUMAN

L'employée de la boutique de l'opérateur a manqué à son obligation de conseil



— un appareil servant à passer des appels — était amplement suffisant. Ils ne savaient ni surfer sur Internet ni envoyer des messages. Et comme ils avaient un fixe chez eux et qu'ils ne sortaient jamais séparément, ils n'avaient pas besoin de deux téléphones. » Autant de données dont l'employée aurait dû s'enquérir au titre de son obligation de conseil.

Mises au courant de cette initiative malheureuse, les trois sœurs tentent d'obtenir la résiliation du contrat. Au téléphone, on leur assure qu'il suffit de se rendre en magasin. Or, une fois sur place, on leur explique que le seul motif pour y mettre fin avant son terme serait la dissolution de l'entreprise. À force de persévérance, elles parviennent à rendre l'un des mobiles et à faire baisser le prix de l'autre. Néanmoins, la facture s'élève toujours à plus de 140 € par mois. Et pour le vieux monsieur accroché à ses rêves, pas question de liquider sa société. Rachel Mazuy adresse deux courriers à Orange pour demander la résiliation de l'abonnement en décrivant les circonstances de sa signature. Ils restent lettre morte. Les enfants baissent momentanément les bras, se concentrant sur les démarches de mise sous tutelle. Mais en janvier 2020, le couple retourne en boutique et repart avec un mobile supplémentaire... qui augmente le forfait mensuel de 25 €. C'est finalement une habilitation familiale générale qui intervient en mars, presque en même temps que le premier confinement. Les appels au service client n'aboutissent pas, les lignes sont saturées. Puis la santé des deux époux se dégrade encore, les trois filles ont d'autres priorités à gérer.

Abonnement facturé jusqu'à son terme

En juillet 2020, Gérard et Hélène Mazuy sont admis en Ehpad. Le contrat pro étant lié à la ligne fixe, Rachel Mazuy écrit aussitôt à Orange pour réclamer sa clôture. Elle précise qu'elle souhaite garder un portable et souscrire une offre minimale pour que ses parents puissent être joints. Toujours aucune réponse de l'opérateur. Ce n'est qu'en septembre, après un appel signalant que la famille renonce à tout forfait, qu'une dernière facture est émise. Les mobiles sont rendus, l'abonnement est clos, mais les mensualités courant jusqu'à son échéance sont dues. À aucun moment dans cette affaire, Orange n'a tenu compte du fait que ses clients souffraient de démence. Que ce soit en magasin, où le personnel a délibérément ignoré que le vieux monsieur ne semblait pas avoir toute sa tête, ou au service chargé de traiter le courrier, qui a fait systématiquement la sourde oreille en faisant abstraction des explications données. Contacté par nos soins, l'opérateur a rétorqué que les vendeurs ne peuvent pas se servir de l'historique d'un dossier pour refuser de répondre aux demandes d'un client et qu'*« il est, pour eux, complexe de vérifier si ses souhaits correspondent réellement à ses besoins »*. On a connu arguments plus convaincants. ♦

Rachel Mazuy a envoyé des recommandés à Orange expliquant que son père et sa mère étaient des adultes vulnérables. En vain.

Grand âge, les recours

Lorsque la vieillesse s'accompagne de troubles cognitifs, mieux vaut prendre les devants pour éviter les litiges.

L'attitude des vendeurs

Si on pense à l'abus de faiblesse dans le cas des parents de Rachel Mazuy, il ne peut pas être invoqué en l'occurrence, mais seulement quand le client est sollicité par démarchage, qu'il va dans une foire ou un salon, ou qu'il est en situation d'urgence, et non lorsqu'il se rend en magasin. Pour l'établir, il faut prouver que le professionnel a abusé de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire des engagements dont elle n'était pas en mesure d'apprécier la portée. Les défaillances liées à l'âge, comme la maladie ou l'état de panique dû à une urgence, sont prises en compte. Toutefois, mieux vaut privilégier le règlement amiable, les tribunaux exigeant des preuves solides. L'obligation de conseil est, a priori, plus aisée à mettre en œuvre, car c'est au vendeur de démontrer qu'il s'en est acquitté, la jurisprudence lui « imposant de se renseigner sur les besoins de l'acheteur afin d'être en mesure de l'informer quant à l'adéquation de la chose proposée à l'utilisation qui en est prévue ».

L'habilitation familiale

À l'instar des protections judiciaires comme la sauvegarde de justice, la curatelle ou la tutelle, l'habilitation familiale vise à protéger un majeur incapable de défendre seul ses intérêts du fait de la dégradation de ses facultés mentales ou de l'impossibilité physique d'exprimer sa volonté. Mais elle est d'un usage plus simple. Outre un certain nombre de documents administratifs, la requête nécessite un certificat médical qui précise les conséquences de l'altération mentale ou physique et prouve la nécessité d'être représenté. Principales différences avec les autres mesures : la personne désignée pour cette mission est forcément choisie au sein de la famille (ce peut être aussi le conjoint ou le concubin, voire plusieurs personnes). Mais surtout, une fois habilitée, elle n'a pas à rendre de comptes annuels de gestion au juge des tutelles. Un accord familial est néanmoins obligatoire, raison pour laquelle le magistrat ne propose ce dispositif que s'il constate une bonne entente entre les proches.

TATOUAGES

Beaucoup trop d'encre toxiques

Si les candidats au tatouage s'informent sur les règles d'hygiène, la composition des encres ne les préoccupe pas. À tort, car nos analyses y révèlent la présence de substances cancérogènes.

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS** avec **LEA GIRARD**

Le tatouage est devenu un vrai phénomène de mode. On estime que 20 % de la population majeure y aurait déjà succombé. On compterait même 30 % de tatoués chez les moins de 35 ans. Et la pratique évolue sans cesse. Les motifs sont plus colorés, la surface qu'ils occupent sur le corps prend de l'ampleur. Cela n'a rien de neutre, la quantité d'encre injectée étant de 1 mg/cm² de peau. Plus le dessin est étendu, plus il en pénètre dans l'organisme. Cependant, quelle que soit sa taille, le tatouage provoque toujours une lésion cutanée, les aiguilles introduisant des substances chimiques sous la peau. Après nettoyage et désinfection de la zone travaillée, le tatoueur y pose de la vaseline. La cicatrisation dure en moyenne de deux à trois semaines avec des soins quotidiens. Entre-temps, les encres ont été absorbées.

Or, les mélanges employés sont constitués de pigments, de solvants, de stabilisateurs, d'humectants, de régulateurs de pH, d'émollients, de conservateurs et, enfin, d'épaississants ; autrement dit un cocktail de molécules chimiques infiltrées sous la peau. Si les colorants restent proches de l'endroit où les produits ont été appliqués – un impératif pour que le motif demeure intact – tous les ingrédients solubles se répartissent dans le corps.

Pas d'évaluation santé

Pourtant, il n'existe pas de composants spécifiquement créés pour le tatouage, contrairement aux cosmétiques, qui sont soumis à une réglementation assez stricte. « Des pigments développés par l'industrie pour un usage limité aux laques et aux plastiques sont intégrés dans des encres de tatouage, sans qu'aucune étude sur leur toxicité après injection intradermique n'ait jamais été menée », alertait déjà l'Académie nationale de médecine en 2017. « Outre les colorants organiques nullement évalués dans le cadre du tatouage, les encres contiennent de nombreux autres types de pigments

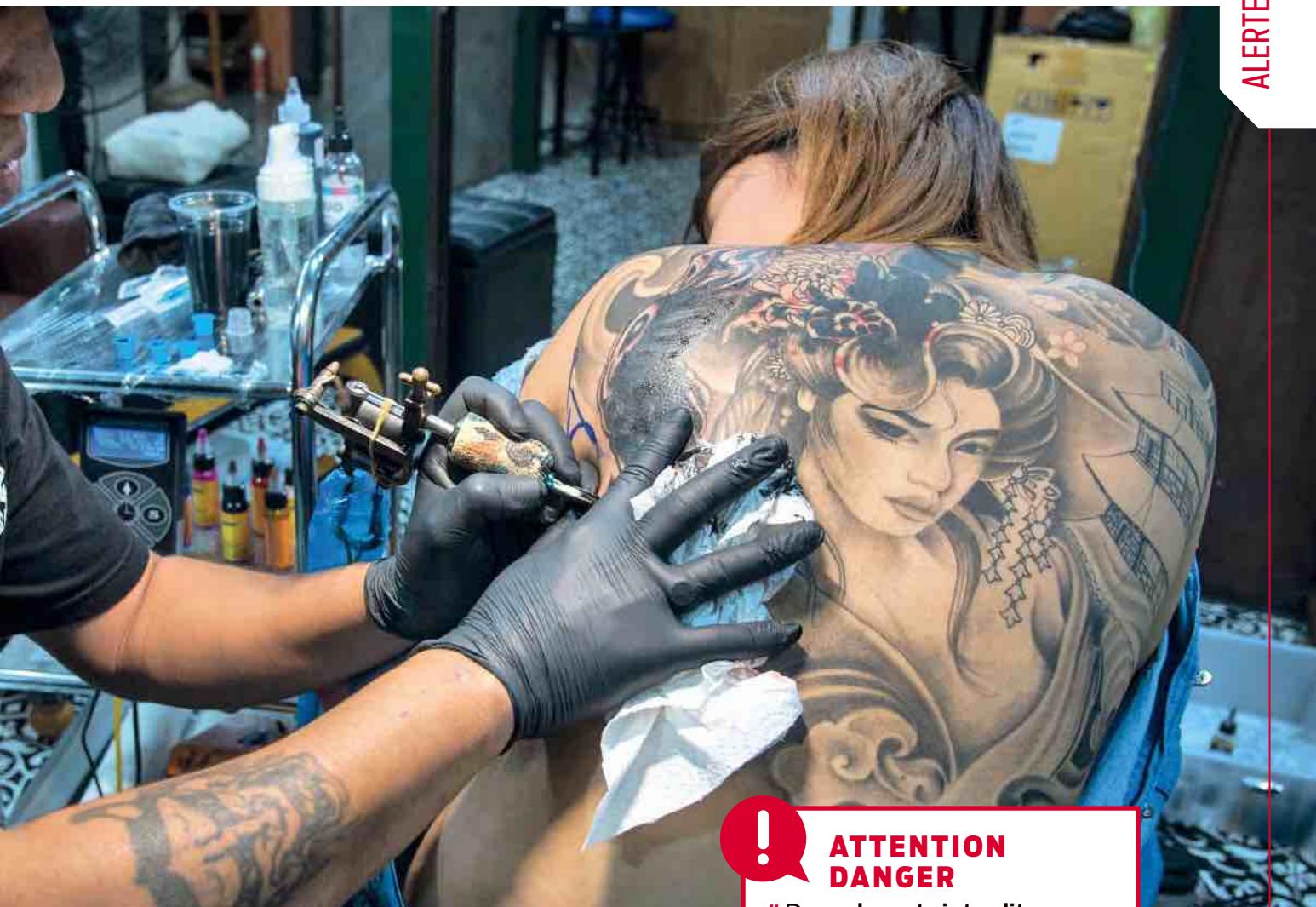
et de conservateurs, dont certains sont interdits en usage cosmétique, ainsi que des sels de métaux lourds et autres métaux toxiques à concentration élevée, et plus récemment sous forme nanoparticulaire, notamment pour le dioxyde de titane, ajoute la Pr^e Martine Bagot, cheffe du service dermatologie à l'hôpital Saint-Louis. Des quantités inconnues de nanoparticules peuvent se retrouver dans la circulation sanguine et lymphatique. »

Des compositions alarmantes

Réalisées dans divers pays, des analyses d'encre ont révélé la présence de formaldéhyde, de parabens, d'isothiazolinones, de particules de métaux – à la fois de nickel, de cobalt, de manganèse, de cadmium et d'antimoine –, ainsi que de dioxyde de titane et d'hydrocarbures aromatiques polycycliques (HAP) ; soit un certain nombre de produits cancérogènes, neurotoxiques ou hautement allergisants. De plus, les rappels d'encre sont fréquents en Europe, d'ordinaire après détection de substances chimiques dangereuses dans leur composition. Ils ont même augmenté ces dernières années, selon la Commission européenne. En 2020, les amines aromatiques et les HAP cancérogènes représentaient les principales causes de retrait. L'enquête de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a aussi révélé, en 2016, que 14 encres sur

Le dioxyde de titane des encres migre jusqu'aux ganglions lymphatiques sous la forme de nanoparticules





ATTENTION DANGER

- # Des colorants interdits.
- # Des substances cancérogènes injectées dans l'organisme.

les 32 analysées renfermaient des ingrédients interdits et étaient dangereuses. Pour ne rien arranger, une étude allemande menée avec le Synchrotron européen de Grenoble (Isère), réputé pour ses équipements ultraperformants d'analyse, a jeté un pavé dans la mare. Effectuée sur des échantillons de peau et de ganglions lymphatiques prélevés post-mortem sur des individus tatoués ayant donné leur corps à la science, elle démontre que certains pigments des encres, en particulier le dioxyde de titane, migrent jusque dans les ganglions lymphatiques. On le savait déjà mais on ignorait que c'était sous la forme de nanoparticules, la plus préoccupante. Spécialistes en recherche fondamentale, les auteurs de ces travaux se gardent bien d'évoquer des effets sanitaires. «En général, les personnes qui se font tatouer s'informent sur les règles d'hygiène du salon et l'emploi d'aiguilles stériles, mais elles ne s'intéressent pas à la composition chimique des couleurs. Notre étude prouve qu'elles le devraient», avertit Hiram Castillo, chercheur au Synchrotron.

Système immunitaire en péril

Les ganglions lymphatiques jouent un rôle essentiel dans le système immunitaire. «Distribués à des endroits stratégiques de l'organisme, ils constituent des relais qui permettent de

faciliter la rencontre éventuelle entre les cellules du système immunitaire et des agents exogènes potentiellement dangereux (virus, bactéries...) en provenance du territoire drainé par la lymphe, et le cas échéant de déclencher une réaction immunitaire», confirme Thomas Sené, docteur en médecine interne à l'hôpital fondation Rothschild, à Paris. Quant à l'impact des nanoparticules de dioxyde de titane sur l'homme, c'est encore l'inconnu. Un peu moins chez l'animal. En 2017, des scientifiques de l'Institut national de la recherche agronomique et de l'environnement (Inrae) ont lancé une étude sur le rat. Elle a établi que les nanoparticules de dioxyde de titane de l'additif E171 s'accumulaient dans le foie et la rate. Elle a aussi démontré, après une exposition chronique, un trouble des réponses immunitaires et l'apparition de lésions précancéreuses chez le rongeur. Depuis, «un niveau de preuve suffisant permet de considérer le dioxyde de titane comme cancérogène avéré chez l'animal, estime l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses). Chez l'homme, précise-t-elle, le caractère cancérogène reste débattu du fait des limites méthodologiques des études épidémiologiques disponibles.»

>>>



>>> Par ailleurs, les aiguilles qui servent à l'injection de l'encre sont composées de 15 à 20% de chrome et de 6 à 8% de nickel, deux métaux hyperallergéniques. Là encore, le Synchrotron de Grenoble, associé à des chercheurs allemands, a tiré la sonnette d'alarme. Parue en 2019, l'étude indique que des nanoparticules de nickel et de chrome se répandent du derme jusque dans les ganglions lymphatiques. C'est le cas lorsque l'encre contient du dioxyde de titane, très souvent utilisé puisqu'il joue le rôle de nuancier pour les couleurs vives. Abrasif, il libère, lors des piqûres, des particules de métal qui se diffusent ensuite dans l'organisme, ce qui pourrait en partie expliquer les réactions allergiques de court ou de long terme provoquées par le tatouage.

Le bilan de notre test est catastrophique

Pour connaître la composition des encres, *Que Choisir* a effectué ses propres tests. L'affaire était délicate! Elles ne se vendent pas en supermarché, seuls les professionnels s'en servent et ils ont leurs réseaux. Néanmoins, d'après un rapport remis à la Commission européenne qui liste les marques les plus courantes, ils se fournissent surtout sur Internet. Nous en avons fait autant, en achetant ces encres sur des sites français pour coller au plus près du marché hexagonal. Notre sélection en comprend 20, dont 15 élaborées aux États-Unis et

Sur 20 encres analysées par notre laboratoire, 15 ont été disqualifiées

2 en Chine. Trois seulement proviennent de l'Union européenne, plus précisément d'Allemagne et d'Italie. Nous avons inclus quelques fabricants ayant fait l'objet de rappels.

Nos analyses portent évidemment sur le noir, qui demeure la couleur emblématique du tatouage, ainsi que sur trois autres parmi les plus populaires, le rouge, le vert et le jaune. Nos résultats ont de quoi inquiéter. Entre la présence d'ingrédients cancérogènes – HAP ou amines aromatiques –, celle de conservateurs bannis des cosmétiques et de colorants interdits, 15 encres sur 20 sont disqualifiées!

>>>

U-T SAN DIEGO/ZUMA-REA



COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

Nous avons analysé 20 encres de couleurs différentes. Utilisées par les professionnels, elles ont été achetées sur Internet. Parmi elles, 15 provenaient des États-Unis, 3 de l'Union européenne et 2 de Chine.

ENCRES NOIRES Hydrocarbures aromatiques polycycliques (HAP)

Ces dérivés d'hydrocarbures toxiques ne sont pas employés intentionnellement, il s'agit d'impuretés. Le Centre international de recherche sur le cancer (Circ) a classé le benzopyrène cancérogène certain pour l'homme, d'autres sont cancérogènes probables ou possibles, et la plupart sont mutagènes. La concentration maximale autorisée de benzopyrène s'élève à 0,005 mg/kg. Le règlement européen Reach a, en revanche, assoupli les règles pour les autres HAP: leur teneur individuelle peut atteindre 0,5 mg/kg, alors qu'auparavant, ce seuil s'appliquait à la totalité des HAP; ce qui était nettement plus protecteur pour la santé.

ENCRES ROUGES, VERTES ET JAUNES Amines aromatiques

De nombreux colorants contiennent des pigments qui risquent de se dégrader en libérant des amines aromatiques cancérogènes, mutagènes, toxiques pour la reproduction et sensibilisantes. L'exposition au soleil favorise leur apparition, tout comme l'irradiation laser utilisée pour se débarrasser des tatouages. Depuis le début de l'année, le règlement européen Reach fixe la limite à 5 mg/kg.

ENCRES ROUGES Nitrosamines

Elles se forment par une réaction chimique non intentionnelle, certaines étant à la fois cancérogènes et mutagènes, et interdites dans les cosmétiques. Elles ne doivent pas être présentes à plus de 0,5 mg/kg dans les encres de tatouage. Nos analyses n'en ont, heureusement, pas détecté.

ENCRES JAUNES Il n'y a pas de quoi rire jaune

L'Atomic Ink Japan Yellow s'en sort à peu près même si elle contient de l'aniline (une amine aromatique) à une teneur proche de la limite autorisée par la réglementation (5 mg/kg par amine) et du dioxyde de titane. La composition des autres

encres se révèle catastrophique. La Fusion Ink intègre un colorant interdit, même pas mentionné sur l'étiquette. L'Eternal Ink, la World Famous Tattoo Ink et l'Intenze, elles, comportent des amines aromatiques, cancérogènes, à des doses trop élevées :

la première en contient 163 mg/kg et les deux autres dépassent largement le seuil toléré ! Enfin, côté conservateurs, nous avons détecté de la benzisothiazolinone dans l'Eternal Ink et des traces de phénol dans l'Intenze, tous deux interdits.



5 ENCRÈS JAUNES

	Étiquetage	Indésirables	Colorants	Conservateurs	Agents aromatiques	Amines	APPÉCIATION GLOBALE	Note sur 20
ATOMIC INK JAPAN YELLOW	★★★	*	★★	■	12	★		
FUSION INK ATOMIC YELLOW	■	■■	★★★	★★★	3,9	■■		
WORLD FAMOUS TATTOO INK GREAT WALL YELLOW	★★★	★★★	■	■■	3,3	■■		
ETERNAL INK LIGHTNING YELLOW	★★	*	■■	■■	1,7	■■		
INTENZE GOLDEN YELLOW	■	*	■■	■■	1,3	■■		

(1) Substances cancérogènes, mutagènes, reprotoxiques et sensibilisantes.

★★★ très bon
★★ bon
★ moyen
■■ médiocre
■ mauvais
nc:non concerné

ENCRES VERTES Nous aussi, on est verts... de rage

Toutes les références contiennent des composés dangereux pour la santé. Quatre d'entre elles incorporent un colorant interdit, et la cinquième, du dioxyde de titane, peu recommandable. Des conservateurs prohibés dans les cosmétiques y ont aussi

été décelés. La Viking-Ink en cumule deux, la méthylisothiazolinone et la benzisothiazolinone. S'y ajoute l'acide benzoïque, qui sera interdit l'an prochain à la concentration que nous avons dosée. L'Eternal Ink et l'Intenze sont aussi pénalisées

pour leurs teneurs en benzisothiazolinone. En outre, nous avons quantifié des amines aromatiques cancérogènes dans quatre encres, jusqu'à 377 mg/kg pour l'Eternal Ink, alors que la loi les autorise jusqu'à 5 mg/kg par amine !

Des résultats désastreux



5 ENCRÈS VERTES

	Étiquetage	Indésirables	Colorants	Conservateurs	Agents aromatiques	Amines	APPÉCIATION GLOBALE	Note sur 20
WORLD FAMOUS TATTOO INK DRAGON SCALES	★★★	*	■	■	3,5	■■		
KASHOKU TATTOO INK CUCUMBER GREEN	■	■■	★★★	■	2,7	■■		
VIKING-INK DARK GREEN	■	■■	■■	n.c.	0,4	■■		
ETERNAL INK GRAFFITI GREEN	■	■■	■■	■■	0,1	■■		
INTENZE LIGHT GREEN	■	■■	■■	■■	0	■■		

(1) Substances cancérogènes, mutagènes, reprotoxiques et sensibilisantes.

→ TOUTES LES ENCRÈS Colorants indésirables

Interdits par les réglementations française et européenne, ils ont été retrouvés dans des encres de tatouage. Certains sont indiqués sur les emballages, d'autres pas. Toujours est-il que 35 % des échantillons testés en contiennent. Plus d'une encre de tatouage sur trois de notre sélection, utilisée par les professionnels, ne devrait pas être vendue. Le dioxyde

de titane est, en revanche, autorisé. Mais compte tenu des nanoparticules qu'il diffuse dans l'organisme, nous pénalisons les encres qui le mentionnent.

Les conservateurs

Ils évitent la dégradation des encres par des micro-organismes qui ne demandent qu'à s'y développer. Ils devraient toutefois n'y être intégrés qu'après vérification de leur innocuité. Dans l'Union européenne, la MIT (méthylisothiazolinone) et la MCIT

(méthylchloroisothiazolinone), hautement allergisantes, sont proscrites dans les cosmétiques non rincés, tout comme la benzisothiazolinone, allergisante aussi. Le phénol, suspecté d'être mutagène, y est prohibé. L'acide benzoïque est classé allergène. Notre notation se fonde sur la réglementation applicable aux cosmétiques. L'acide benzoïque est un dérivé du toluène, qui sera bientôt interdit dans les encres de tatouage si sa teneur est supérieure à 0,01%.

ENCRES ROUGES Elles nous font voir rouge

Hormis l'Atomic Ink, toutes les références intègrent des composants toxiques. L'Intenze Ruby Red et la Viking-Ink Red renferment des colorants indésirables, absents de l'étiquetage. Des conservateurs

bannis des cosmétiques pénalisent la Fusion Ink, l'Eternal Ink et la Viking-Ink. Leurs teneurs en benzisothiazolinone sont excessives, la dernière y ajoute de la méthylisothiazolinone. Ces trois références

contiennent des amines aromatiques, cancérogènes, à des quantités inférieures à la limite réglementaire. À noter: l'encre rouge provoque souvent des réactions allergiques, parfois au bout de plusieurs années.



5 ENCRÉS ROUGES

	Etiquetage	Indésirables	Colorants	Indésirables	Conservateurs	Agents aromatiques	Amines (1)	Appréciation globale	Note sur 20
ATOMIC INK BLOODY RED	★★★	★★★	★	★★★	17,4	★★★			
INTENZE RUBY RED	■	■■	★	★★★	3,7	■■			
FUSION INK REALLY RED	■	★★★	■■	■	2,8	■■			
ETERNAL INK LIPSTICK RED	■■	★★★	■■	■	2,8	■■			
VIKING-INK RED	■	■■	■■	■	0,9	■■			

(1) Substances cancérogènes, mutagènes, reprotoxiques et sensibilisantes.

ENCRES NOIRES Un constat moins noir

Les encres noires recourent moins aux composés nocifs. La Silverback rate les ★★★ car elle contient du phén oxyéthanol, un conservateur controversé. Néanmoins, des hydrocarbures aromatiques

polycycliques (HAP), cancérogènes, ont été repérés dans la Kashoku Tattoo Ink et l'Eternal Ink: leur quantité en benzopyrène, un des pires, excède largement la limite autorisée. Plusieurs autres HAP, classés

cancérogènes probables ou possibles, ont également été dosés dans ces deux références. L'Eternal Ink finit dernière du classement (2/20) à cause de sa teneur en benzisothiazolinone.



5 ENCRÉS NOIRES

	Etiquetage	Indésirables	Colorants	Indésirables	Conservateurs	Agents aromatiques	HAP (1)	Appréciation globale	Note sur 20
MAKKURO SUMI BEST BLACK	★★	★★★	★★★	★★★	17,8	★★★			
PANTHERA THE GLOOM BLACK	★★	★★★	★	★★★	17,2	★★★			
SILVERBACK INK XXX BLACK	★★	★★★	★	★★★	16	★★			
KASHOKU TATTOO INK DEEP BLACK	■	★★★	★★★	■■	4	■■			
ETERNAL INK SUPER BLACK	■	★★★	■■	■■	2	■■			

(1) Hydrocarbures aromatiques polycycliques.

★★★ très bon
★★ bon
★ moyen
■ mediocre
■■ mauvais

>>> Les données peu rassurantes sur le tatouage se multiplient donc, mais avec quels effets sur la santé? Il y a évidemment les allergies, «pas très fréquentes et qui se produisent surtout avec les encres rouges», assure Isabelle Rousseaux, dermatologue et membre du Syndicat national des dermatologues-vénéréologues. «Les allergies aux pigments de tatouage constituent la complication la plus courante, mais elles ne sont pas prévisibles», complète le Dr Nicolas Kluger, qui tient une consultation tatouage au service dermatologie de l'hôpital Bichat, à Paris. Elles peuvent se déclarer très rapidement après la séance, ou des mois, voire des années plus tard. «Je reçois essentiellement pour des allergies chroniques, poursuit le praticien, lui-même tatoué. À 75%, les complications de mes patients sont liées à l'encre rouge et à ses dérivés, rose et violet.»

Pour le reste, il est impossible de se prononcer. S'ils existent, les effets délétères sur la santé apparaîtront dans des années. Compte tenu des risques identifiés, *Que Choisir* appelle à la prudence. Car si l'éventualité d'une infection demeure limitée, grâce aux règles d'hygiène strictes imposées en France, un audit remis il y a tout juste un an par l'Inspection générale des affaires sociales (Igas) souligne que «les enjeux sanitaires des tatouages ne doivent pas être négligés ni banalisés» et que «d'importantes incertitudes subsistent quant à des risques potentiels à long terme». Certes, une nouvelle réglementation européenne entre en vigueur, mais les fabricants d'encre de tatouage disposent encore d'un an pour s'y conformer. Surtout, tant qu'il n'y aura pas plus de contrôles sur les encres mises sur le marché, elle n'aura guère d'effet. ♦

A. LECOMTE

SALLES DE SPORT ET COVID-19

Les remboursements au repos



X. POPY/REA

En raison des restrictions sanitaires, les clubs de sport ont fermé, mais nombre d'adhérents continuent à être prélevés. Voici nos conseils pour récupérer son argent.

— Par RAPHAËLLE DE TAPPÉ

Depuis de nombreuses semaines, les plaintes de consommateurs furieux contre leur salle de sport inondent les réseaux sociaux et affluent vers l'UFC-Que Choisir. Raison de leur colère ? Bien que les clubs aient fermé il y a plusieurs mois en raison de l'épidémie de Covid-19, beaucoup d'adhérents continuent à payer leur abonnement. Le 15 mars 2020, deux jours avant le premier confinement, salles, clubs et associations sportives ont dû suspendre leurs activités pour limiter la propagation du coronavirus. Puis en juin, ces structures ont été autorisées à rouvrir leurs portes au public

dans le strict respect des règles sanitaires en vigueur. Hélas, cela n'a duré que le temps d'un été. Le 26 septembre, alors que les contaminations recommencent à galoper, centres de fitness, gymnases ou encore piscines ferment à nouveau à Paris. Une dizaine de jours plus tard, la mesure s'étend aux autres villes. Le 30 octobre, la France est confinée une deuxième fois. Mais, pour le coup, les établissements ont anticipé. Plusieurs d'entre eux ont trouvé une variante aux cours en présentiel. Certaines enseignes proposent à leurs clients de suivre des entraînements à distance, payants, à l'instar de Neoness qui

dispense des cours de cardiotraining, de danse, de yoga ou de renforcement musculaire, avec la possibilité d'échanger en direct avec des coachs à la fin de la session (15 € par mois). D'autres optent pour la gratuité, comme le Decathlon E Club qui offre 20 séances de sport chaque semaine tant que les restrictions sanitaires ne seront pas levées.

Pour être remboursé, il faut ramer !

Malheureusement, les cours en ligne ne suffisent pas à fidéliser les consommateurs, nombreux à vouloir quitter le navire. Pour autant, l'annulation ne se >>>



TÉMOIGNAGES

L'ART DE BOTTER EN TOUCHE

Certaines salles rétropédaient sur ce qu'elles avaient annoncé à leurs clients en jouant la carte de l'ambiguïté ou du malentendu. Deux consommatrices nous racontent leur expérience.



Le coup du quiproquo

AToulouse (31), Inès n'a pas compris la politique menée par son club de sport, ou plus exactement, ce dernier a joué la carte de l'ambiguïté. « Je m'étais abonnée à l'Odysséa sport et bien-être pour participer à des cours d'aquagym, raconte-t-elle. Mi-mars, je reçois un e-mail m'annonçant sa fermeture à cause du confinement. On m'écrit : "Vous comprendrez qu'en cette période difficile, nous ne pouvons pas mettre en place des gestes financiers [...]. Bien entendu, un report de séances et de validité sera effectué." Le 30 avril, l'enseigne me soumet, par courriel, trois options :

être solidaire et maintenir mes prélèvements ou accepter en échange d'une carte valable pour 10 séances d'aquagym lors de la réouverture, ou encore résilier mon abonnement sans frais. Mon contrat s'arrêtait fin mai. Je comptais cependant profiter du report des mois inutilisés, sans avoir évidemment à les régler, une fois la reprise d'activité décidée. » Malheureusement, les choses ne vont pas se dérouler ainsi. Le club refuse la demande de la consommatrice.

Tous les clients ne sont pas dans le même bain

Interrogé par *Que Choisir*, Odysséa, en guise de justification, fait le coup du quiproquo,

comme le Studio Françoise (lire ci-contre). « La prolongation de la validité et le report de séances concernent les adhérents ayant souscrit la formule "Cartes de séances", pas ceux qui sont mensualisés, déclare-t-il. C'est pour cela que nous avons envoyé un e-mail avec trois options. Nous ne pourrons pas satisfaire l'ensemble de nos clients et nous en sommes désolés. L'État n'a jamais demandé aux salles de sport de reporter ou de rembourser les abonnements. Chaque club, en fonction de sa situation, est seul décisionnaire de la gestion de son établissement. Malheureusement, il nous est impossible de proposer d'autres

solutions. » « Sauf qu'au début du confinement, Odysséa a envoyé un e-mail général pour annoncer un report d'abonnement, maintient Inès. Par conséquent, j'ai payé trois mois pour rien et je suis furieuse. » Fin mai, elle a ordonné à sa banque d'arrêter les prélèvements. « Le courriel dont il est question précisait bien qu'il fallait choisir l'une des trois options, indique la direction de l'enseigne. Cette consommatrice a choisi de ne pas poursuivre son abonnement. C'est la seule demande qu'elle nous a faite. » Une partie de ping-pong comme il s'en joue tant d'autres entre clients et responsables de salles ou de clubs de sport ! ◆

>>> fait pas automatiquement. Si la demande de résiliation de contrat a été effectuée entre le 12 mars et le 15 septembre 2020, une ordonnance parue le 8 mai dispose que les clubs et les salles de sport peuvent imposer à leurs adhérents un avoir en guise de remboursement. Ce dernier doit correspondre à la même prestation et être envoyé dans les 30 jours suivant l'annulation, par courrier ou par e-mail. Il sera ensuite valable six mois. Passé ce délai, s'il n'a pas été utilisé, l'établissement devra restituer l'intégralité de son montant.

Du côté de Neoness, de CMG sports club ou de Fitness Park, on promet, via Internet, la suspension des prélèvements mensuels jusqu'à la réouverture

et une prolongation équivalente pour les abonnements annuels réglés à l'avance. Certains groupes prévoient un arrêt automatique quand d'autres exigent de leurs abonnés qu'ils remplissent un formulaire en ligne. Or, sur les réseaux sociaux, beaucoup d'internautes expriment leur incompréhension face à la politique de leur salle, tandis que d'autres s'insurgent contre les engagements non tenus. Par exemple,

sur plusieurs forums Internet, des clients de Fitness Park reprochent notamment à l'entreprise ses « méthodes de voyous », ses « prélèvements abusifs » ou son « absence d'interlocuteur ». Plusieurs sportifs amateurs racontent avoir dû faire le nécessaire auprès de leur banque pour faire opposition aux prélèvements. Qu'en est-il vraiment ? Le réseau n'a pas daigné répondre aux sollicitations de *Que Choisir*. S'il semble plus facile d'entrer en contact avec les petites salles, les échanges ne sont pas forcément plus clairs, comme le montrent nos deux témoignages de consommatrices (lire ci-dessus), certaines jouant la carte du malentendu ou de l'ambiguïté. Cela mérirait bien un carton rouge, non ? ◆

Des internautes s'insurgent contre les engagements non tenus par leur club



Communication embrouillée

Mi-septembre 2020, Roxane s'inscrit au Studio Françoise à Sèvres (92), « réputé pour la pole dance ». Elle achète une carte lui permettant de participer à un certain nombre de séances pendant trois mois. Hélas, elle n'a guère le temps de découvrir la danseuse qui se cache en elle : « Tous les cours étaient pris d'assaut. Puis, mi-octobre, ils ont été annulés un à un à cause du couvre-feu. » Quinze jours plus tard, le deuxième confinement est instauré. « Le 9 novembre, poursuit la jeune femme, je demande à la salle la prolongation d'un mois de mon forfait, car entre les loupés d'octobre et le confinement, je n'ai quasiment assisté à aucun cours. Le 11, on me dit que j'avais jusqu'au 8 pour m'en occuper. Un e-mail aurait été expédié pour avertir les clientes et ce serait indiqué sur le site, la page Facebook et l'application du studio. Moi, je n'ai pas reçu ce courriel ! Je n'ai pas non plus

téléchargé l'appli et je ne vais jamais sur Facebook. Mon contrat ne précise pas que je dois me tenir informée ! C'est au studio qu'il incombe de me fournir les renseignements. Malgré mes explications, on s'est contenté de me répondre qu'on allait voir ce qui pouvait être fait. Mi-décembre, l'établissement me demande si je souhaite suspendre mon abonnement pour la fin du mois, mais il n'évoque pas les leçons de novembre. Il me parle de date limite, mais nulle part, il n'en est question dans la loi. » Quant aux cours en ligne proposés par le Studio Françoise, ils n'intéressent pas Roxane. « Je n'ai pas de barre chez moi, souligne-t-elle. La pole dance, c'est un peu dangereux et je débute ! » Pour sortir de l'ornière, Roxane se rapproche de l'UFC-Que Choisir, qui lui conseille d'adresser une lettre en recommandé à l'enseigne. Celle-ci lui revient



Des adhérents de Fitness Park reprochent au groupe ses prélèvements abusifs.

avec la mention : « Avisé le 23 décembre ». Visiblement, personne n'était présent pour la réceptionner.

Une belle pirouette

Contacté par Que Choisir, le Studio Françoise déplore un malentendu. « Pendant le premier confinement, nous avions mis des cours gratuits en ligne, mais là, nous risquons de mettre la clé sous la porte, affirme sa gérante. Nous avons donc proposé des séances payantes sur Internet, moins chères que sur place. En début de mois, les élèves nous font savoir s'ils choisissent cette option ou non, auquel cas nous stoppons leur abonnement. Nous communiquons via les réseaux sociaux et par e-mail. Le courriel envoyé à Roxane

est-il tombé dans ses spams ? L'a-t-elle effacé sans le faire exprès ? On ne peut pas joindre chaque adhérente pour lui demander si elle a bien reçu notre newsletter... Quoi qu'il en soit, dans l'immédiat, on ne peut pas s'engager sur la suite. » Concernant le recommandé « non traité », la responsable se montre plus évasive : « Roxane a envoyé sa lettre la semaine de Noël, et le week-end, La Poste est fermée. Après, c'était le Nouvel An. En plus, un de nos réceptionnistes s'était blessé. Un seul a dû gérer tous les e-mails et il a été débordé. Je m'appêtais à aller chercher le courrier quand je me suis rendu compte que le délai était échu. Je suis en sous-effectif. C'est passé à la trappe, mais ce n'était pas volontaire ». Si elle le dit... ♦

G. ROLLE/REA



LA MARCHÉ À SUIVRE POUR OBTENIR SON REMBOURSEMENT

1 Demandez la suspension de votre abonnement pendant toute la fermeture de votre salle de sport, qu'elle soit proposée ou non. Pour ce faire, réclamez l'arrêt des prélèvements en envoyant un courrier en recommandé à votre club.

2 Adressez à l'enseigne un courrier en recommandé si elle n'accepte pas votre demande, en invoquant l'alinéa 2 de l'article 1218 du Code

civil. La loi prévoit la possibilité de suspendre un contrat quand une prestation n'est plus honorée ou un remboursement sur la période pendant laquelle celle-ci n'a pas été assurée.

3 Exigez d'être remboursé des mensualités prélevées, au prorata de la durée de fermeture. Il vous faudra alors adresser la demande de suspension par lettre recommandée avec AR

(gardez une copie pour plus de sûreté). La date de réception du courrier fera courir la période de suspension.

4 Faites appel au Médiateur de la consommation, obligatoirement désigné par votre établissement, si le litige persiste. Quand le vôtre n'indique pas son nom, n'hésitez pas à lui rappeler l'article L. 612-1 du Code de la consommation. Il oblige

le professionnel à inscrire le médiateur de la consommation dont il relève de manière visible sur son site Internet. Aucune réponse ? Rapprochez-vous des services de la répression des fraudes de votre département ou du conciliateur de justice de votre ville. Pour appuyer votre cas, conservez tous vos échanges avec votre club. Enfin, si rien ne fonctionne, saisissez les tribunaux.

SNCF

En raison de la crise sanitaire, l'entreprise ferroviaire a assoupli ses pratiques tarifaires. Elle promet de revoir sa grille de prix de manière pérenne.

— Par MORGAN BOURVEN

Après la crise, des tarifs plus justes ?

Comment attirer les Français vers le train malgré la crise sanitaire ? À la SNCF, la réponse tient en un mot : souplesse. Depuis mars 2020, l'entreprise ferroviaire permet l'échange gratuit ou le remboursement de tous les voyages. À l'heure où nous écrivons ces lignes, la mesure, prolongée deux fois, court jusqu'au 7 mars 2021. Seule contrainte : un préavis de trois jours avant le départ. En temps normal, la SNCF rembourse seulement les places les plus chères gratuitement. Elle facture des frais jusqu'à 15 € pour les billets classiques et, pour les petits prix, elle n'accorde rien. «*Nous sommes en désaccord total avec le fait de faire payer de façon importante les échanges et les remboursements : la somme de 15 € représente la moitié d'un billet à petit prix*», rappelle Bruno Gazeau, président de la Fédération nationale des associations d'usagers des transports (Fnaut). Soulignant que «*quand vous achetez un pull, vous avez le droit de le changer gratuitement si la taille ne vous convient pas*», il espère que la SNCF pérennisera la gratuité. «*Nous avons bon espoir qu'elle adopte cette position*», conclut Bruno Gazeau, qui a été consulté sur le sujet.

Le groupe ferroviaire travaille en effet à une révision, d'ici à l'été, de ses pratiques tarifaires. Mi-janvier, son P. D. G., Jean-Pierre Farandou,

a déclaré sur France info sa volonté de proposer notamment «*des petits prix jusqu'au dernier moment*». «*C'est avec ce genre de mesures que nous aurons la capacité de reconquérir la clientèle et de la développer*», a-t-il affirmé. Dans notre enquête de satisfaction bisannuelle, les consommateurs critiquent non seulement le niveau des prix pour le TGV, mais aussi la complexité de la grille tarifaire. En 2019 (QC n° 579), seulement 50 % des sondés en étaient contents. Les «*adaptations profondes*» promises par Jean-Pierre Farandou seront donc scrutées attentivement... D'autant que si l'épidémie de Covid-19 a retardé l'arrivée d'autres sociétés du rail en France, l'ouverture à la concurrence est bel et bien enclenchée.

d'autres passagers. Fin 2018, la SNCF a cessé l'émission de titres de transport cartonnés sans le nom du voyageur pour ceux à petits prix (comme les Prem's) : désormais uniquement délivrés en format digital, ils sont nominatifs. Impossible, par conséquent, de les céder.

Le transfert des billets réclamé

Pour la plateforme de revente Passetonbillet.fr, créée en 2010, cela s'est traduit par une chute de 50 % des transactions. «*Malgré la baisse des billets disponibles à la revente, notre nombre de visiteurs n'a pas diminué : c'est la preuve qu'il y a une demande forte pour ce service*», observe Cyril Benhamou, fondateur du site. Il pointe une double absurdité : l'inutilité de cette restriction, puisque l'identité des passagers n'est pas vérifiée lors des contrôles (sauf si l'on dispose d'une carte de réduction), et l'impossibilité de changer de nom sur les billets inOui alors que cette option existe pour les Ouigo, leurs pendants low cost. «*Nos utilisateurs sont jeunes (la moitié a moins de 35 ans) et ne roulent pas sur l'or : perdre 30 € parce qu'ils ne peuvent pas voyager ni revendre leur billet, c'est difficile pour eux*», explique Cyril Benhamou. En 2018, la SNCF avait justifié le passage au numérique des billets à petits prix en mettant en avant la réduction de sa consommation de papier. Quitte à ce que des sièges restent vides. Cyril Benhamou préférerait qu'elle autorise la modification du nom et lancera, en mars, une pétition auprès de ses 200 000 utilisateurs afin d'intégrer ce sujet à la réflexion de la SNCF. ♦

Il est impossible de changer de nom sur les billets inOui, alors que cette option existe pour les Ouigo, leurs pendants low cost.



E.LUDER/REA



GROLLE/REA

Pour réaliser les tests de ce mois-ci, nous avons acheté 114 produits, mobilisé 7 laboratoires et dépensé 228 580 €.



POUR VOUS AIDER À CHOISIR

GRAND TEST DU MOIS

34

LESSIVES

38

MOBILES POUR SÉNIORS

40

SÉCURITÉ ÉLECTRIQUE

43

PLAQUES À INDUCTION AVEC HOTTES INTÉGRÉES

44

ANTIVIRUS GRATUITS ET PAYANTS

Lire également les résultats de notre test sur les encres de tatouage p. 24-28.



Protocoles des tests et caractéristiques des produits sur QUECHOISIR.ORG

ACCÈS LIBRE

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.



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.

Tester les lessives est dans l'ADN de *Que Choisir*. Mais que d'évolutions dans nos essais comparatifs depuis les poudres à laver des années 1960 ! Ce nouveau banc d'essai innove encore, avec l'évaluation de la composition des produits.

— Par ÉLISABETH CHESNAIS
avec MÉLANIE MARCHAIS



LESSIVES

Elles évoluent, nos

Votre magazine *Que Choisir* et les lessives, c'est une longue histoire ! Elle commence dans les années 1960. On parle alors de « poudres à laver ». Encore très présentes en petites et grandes surfaces aujourd'hui, les marques Ariel, Dash, Omo, Persil, Skip ou Super Croix existent déjà, tandis que d'autres comme Ala, Biotex, Comete, Dinamo, Crio, Lava, Sunil ou Tide ne disent plus rien à personne. Les essais de laboratoire ne constituent pas encore la norme. On réalise en ce temps-là des « tests porte-monnaie » qui décryptent « les traquenards des emballages », déjouent « les cadeaux qui n'en sont pas » et évaluent les prix les plus compétitifs au regard du poids réel des barils et du dosage préconisé. Le premier grand

comparatif fête tout juste ses 40 ans. En 1981, *Que Choisir* titre « 27 lessives au blanc d'essai », reprenant le sketch de Coluche sur « *le plus blanc que blanc* » des publicités de ces années-là, avec son fameux : « *Moins blanc que blanc, je m'doute, ça doit être gris clair. Mais plus blanc que blanc, qu'est-ce que c'est comme couleur ?* » Ce test marque l'entrée de *Que Choisir* dans l'expertise objective et rigoureuse de ces produits. Évaluation des salissures grises, des taches protéïniques, oxydables, du degré de blanc et de la dégradation des coloris, tout y figure déjà en matière d'analyses en laboratoire mesurant leur efficacité. L'environnement devient, lui aussi, un enjeu, les lessives intégrant à l'époque de 20 à 45 % de phosphates. L'article révèle leur impact délétère sur la qualité des rivières, des estuaires et des plans d'eau, ainsi que leurs effets meurtriers pour les espèces de poissons exigeantes en oxygène. Ce phénomène, appelé l'eutrophisation, fait alors de véritables ravages.

Les lessives liquides débarquent en rayon au cours des années 1980. « *Laver sans polluer, c'est possible* », affirme *Que Choisir* en 1989. Les tests de performances s'enrichissent d'essais sur le coton et d'autres sur les matières synthétiques, effectués à 60 °C. Les références les mieux notées sur l'efficacité de lavage sont des poudres, ce qui demeure une

LE FAIT MAISON est à la mode, alors on l'essaie

Nous avons fait évoluer nos tests en y intégrant une recette maison de lessive liquide (lire aussi tableau p. 37).

#Notre recette 40 g de savon de Marseille et une cuillerée à soupe de bicarbonate de soude,

pour 1,5 l d'eau chaude. On mélange et on fait chauffer jusqu'à dissolution du savon. On ajoute du percarbonate de soude dans la machine, surtout pour le linge blanc.
#Nos résultats À une dose de 55 ml, notre lessive maison n'est pas la pire

du test. Elle lave mieux que l'eau seule, mieux que les capsules U Nature ou la liquide Monoprix Je suis vert, et aussi bien que la Persil Amande douce. Mais, faute d'agent antiredéposition et d'azurants optiques, elle maintient mal le blanc.



tests aussi !

constante depuis plus de 30 ans, quelle que soit la température de l'eau. En revanche, les liquides préservent mieux les couleurs, une qualité qu'elles possèdent toujours. Au lancement de ce comparatif, les lessives avec phosphates sont déjà interdites en Suisse, et d'autres États européens en limitent la concentration. Mais pas la France, pays qui abrite Rhône-Poulenc, gros producteur de polyphosphates... La plupart des références en regorgent, sans même que la réglementation impose d'afficher leur teneur sur les emballages! *Que Choisir* décide donc de les doser, et pénalise celles qui en comportent. Deux ans plus tard, l'UFC-Que Choisir appelle à leur boycott.

Effet positif de notre appel au boycott

Mais il faut attendre 1995 pour que, face à l'eutrophisation galopante des rivières, les agences de l'eau rejoignent ce combat et s'engagent contre les phosphates. Entre-temps, notre appel au boycott a produit son effet. Les fabricants

doivent sortir au moins un produit ne contenant pas ces substances polluantes. *Que Choisir* organise le match entre les lessives « avec » et « sans ». Ces dernières s'en sortent plutôt bien et, en 1999, elles représentent les deux tiers du chiffre d'affaires des lessiviers. Le « sans phosphates » fait vendre. C'est aussi l'année qui voit apparaître les pastilles et les tablettes. Elles évitent d'avoir à doser et sont proposées à prix d'or, deux fois plus cher que les lessives classiques. *Que Choisir* les confronte aussitôt à des poudres, que préfèrent – et de loin – les ménages à ce moment-là.

Non aux parfums allergisants

L'année 2005 marque de grandes évolutions. D'une part, la température de lavage passe à 40 °C dans nos essais et le dosage des phosphates est désormais négatif. Les industriels n'ont cependant aucun mérite, ils se sont simplement pliés aux interdictions prononcées dans des pays voisins. D'autre part, *Que Choisir* inclut un volet santé à ses analyses, en recherchant dans les lessives les parfums susceptibles de provoquer des allergies. La réglementation européenne vient en effet de lister 26 parfums allergisants et d'imposer leur étiquetage sur l'emballage dès qu'ils sont présents à plus de 100 mg par kilo. Notre titre, « Le plein d'allergènes », ne passe pas inaperçu. Le syndicat professionnel des lessiviers, l'Afise, tente de nous convaincre que les fragrances classées allergisantes prisées par ses adhérents ne le sont pas. En pure perte. Le comparatif suivant s'intitule « Des industriels allergisants aux tests ».

>>>

Les lessives avec phosphates étaient un fléau pour le milieu aquatique, Que Choisir s'est battu pour qu'elles disparaissent



Cela fait 30 ans que les poudres sont en tête pour l'efficacité de lavage.

>>> Les années 2010 coïncident avec l'arrivée de méthodes de substitution, les noix et les boules de lavage. Évidemment, nous les testons et, face à la médiocrité de leurs performances, nous concluons que « *la chimie a du bon* ». Mais *Que Choisir* privilégie les produits qui affichent une empreinte environnementale minime. Les marques misent de plus en plus sur des arguments de biodégradabilité, afin

de coller à l'intérêt croissant des consommateurs pour la protection de la nature. Des essais d'éco-toxicité sont donc incorporés à notre comparatif de lessives liquides en 2011. Le Chat Éco efficacité, lancée avec un slogan choc, « *l'écologie, c'est le moment d'en parler moins et d'en faire un peu plus* », s'y révèle une des références les plus nocives pour la planète ! Depuis, sa formulation a bien changé. Elle porte même l'Ecolabel.

Pour la première fois, nous analysons la composition détaillée des lessives

cité, lancée avec un slogan choc, « *l'écologie, c'est le moment d'en parler moins et d'en faire un peu plus* », s'y révèle une des références les plus nocives pour la planète ! Depuis, sa formulation a bien changé. Elle porte même l'Ecolabel.

Chasse aux substances toxiques

En ce qui concerne le critère santé, alors qu'une instance sanitaire européenne vient de tirer la sonnette d'alarme sur la MIT (méthylisothiazolinone), dès 2014 nous traquons les conservateurs allergisants en plus des parfums. Si les poudres et les capsules en sont exemptes, les lessives liquides en contiennent pour éviter le développement bactérien. Plus récemment, en 2019, l'un de nos comparatifs tranche : « Le succès injustifié des liquides ». En effet, leur part de marché (60 %) s'avère inversement proportionnelle à nos résultats en laboratoire.

Et voilà ce banc d'essai, version 2021, avec une nouvelle évolution : pour la première fois, nous analysons la composition détaillée des lessives – celle-ci ne figure pas sur les emballages, à l'inverse des cosmétiques et des produits alimentaires. Les références renfermant des substances cancérogènes, mutagènes ou reprotoxiques (CMR), ou encore des perturbateurs endocriniens, sont sanctionnées. La lessive liquide Le Chat Sensitive 0 % peaux très sensibles, sans allergènes et la mieux notée de notre test précédent, est sévèrement rétrogradée, car elle contient du métaborate de sodium anhydre, un stabilisant suspecté d'être toxique pour la reproduction ; tout comme la X-Tra Total+ pure & efficace, qui écope de la même pénalité. Avec deux références en cause, le groupe Henkel ferait bien de revoir sa copie. ♦

POUDRES

Tandil FRAÎCHEUR

0,11 €/dose

14,7/20 | ★★

Cette référence de l'enseigne de hard-discount Aldi se montre un peu plus efficace que Le Chat sur les taches rebelles incrustées. En revanche, elle affadit plus les couleurs à l'usage. Côté composition, elle a le tort de contenir du linalool, un parfum classé allergisant. Nous la déconseillons aux peaux sensibles. Tandil est vendue à un prix ultracomptétif. À la dose utilisée par lavage, elle est de loin la moins chère des 21 références testées.



Le Chat SENSITIVE LAIT D'AMANDE DOUCE & MARSEILLE

0,37 €/dose

14/20 | ★★

Le Chat Sensitive enlève correctement tous les types de taches et protège bien le blanc du grisaillement. Cette poudre ternit aussi un peu moins les teintes vives que sa concurrente Tandil, d'Aldi. En outre, sa composition s'avère irréprochable, contrairement à celle d'autres produits du groupe Henkel. Elle ne comporte aucune substance indésirable ni d'allergènes. Comme toutes les grandes marques, elle coûte nettement plus cher par lavage que les lessives du hard-discount.



COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

Efficacité de lavage Les essais d'efficacité de lavage sont effectués à 40 °C, avec une eau assez calcaire (dureté de 25 °f), sur trois types de taches : les graisseuses, (huile, maquillage...), les enzymatiques (chocolat, sang, vinaigrette...) et les oxydables (thé, café, myrtille, sauce tomate, vin rouge...).

Maintien du blanc Des mesures de degré de blanc et de grisaillement sont relevées après six lavages successifs.

Protection des couleurs Les écarts colorimétriques sont évalués après une série de 20 lavages. Le risque de transfert de couleurs sur le blanc est également vérifié.

Composition La présence de substances cancérogènes, mutagènes ou reprotoxiques (CMR) ou de perturbateurs endocriniens sur la fiche de composition pénalise la lessive. Par ailleurs, le laboratoire recherche et dose les conservateurs et les parfums allergisants.

Sécurité des capsules Trois tests sont réalisés pour contrôler que les jeunes enfants ne courront pas de risque si jamais ils manipulent une capsule.

LIQUIDES

Rainett ALOE VERA

0,23 €/dose 12,1/20 | ★★

Écolabelisée, cette lessive convient à l'entretien des vêtements de couleur, car elle préserve l'éclat des teintes vives et du noir sur la durée. Mais elle peine sur les taches incrustées. Sa composition est dépourvue de substances toxiques ; elle renferme juste un allergène à l'état de traces.



Les capsules sont hors jeu

Les lessives en capsules se révèlent moins performantes sur l'élimination des taches que les poudres, et préservent moins bien les couleurs que les liquides. Mieux vaut donc utiliser une poudre pour le blanc et une liquide pour les teintes vives.



A.LECOMTE

21 LESSIVES

POUDRES

	EFFICACITÉ DE LAVAGE A 40 °C	COULEURS	COMPOSITION	SÉCURITÉ DES CAPSULES	NOMBRE DE DOSES										
	LABEL ÉCOLOGIQUE	enzymatiques	Salissures grasses	APPRÉCIATION	Maintien	Transfert	Allergènes	APPRÉCIATION	ÉTIQUETAGE	APPRÉCIATION GLOBALE	PRIX PAR DOSE	Note sur 20	€		
1 TANDIL (ALDI) FRAÎCHEUR	-	★★★★★	★★★★★	★★★	★★★	■	★	★★★	★	★★★	n. c.	14,7	★★	0,11	
2 LE CHAT SENSITIVE LAIT D'AMANDE DOUCE & MARSEILLE	-	★★	★★	★★	★★	★	■	★★★	★★★	★★★	n. c.	14	★★	0,37	
3 ARIEL ORIGINAL	-	★★	★★	★★★	★★	★★★	★	■	★★★	★	★★★	n. c.	13,8	★★	0,42
4 DASH 2 EN 1 FLEURS DE LOTUS & LYS	-	★★	★	★★	★	★★	★	■	★★★	★	★★★	n. c.	11,5	★	0,32

LIQUIDES

1 RAINETT ALOE VERA	● (2)	★	★★	★	★	★	★	★★★	★★	★★★	n. c.	12,1	★★	0,23	30		
2 AUCHAN 0% SENSITIVE	-	★	■	★	★	★★	★★	★★	★	★★★	★★★	★★	11,8	★	0,22	37	
3 ARIEL POWER ORIGINAL	-	★★	★	★	★	★★	★★	★	★★★	★	★★★	★★	11,5	★	0,36	45	
4 EPSIL (MARQUE REPÈRE) COULEURS	-	★	★	★	★	★	★	★★★	★★	★★★	n. c.	11,2	★	0,15	15 (7)		
5 LE CHAT SENSITIVE 0 % PEAUX TRÈS SENSIBLES	-	★★	★	★	★	★★	★★	★	■	★★★	■	★★★	n. c.	10	★	0,24	40
6 SKIP ACTIVE CLEAN	-	★	★	★★	★	★★	★	★★★	■	■	★★	n. c.	9,7	★	0,29	34	
7 MONOPRIX JE SUIS VERT ALOE VERA	● (3)	■	■	■	■	★	★★	★	★★★	★★	★★★	n. c.	9,4	★	0,15	53	
8 X-TRA TOTAL+ PURE & EFFICACE	-	★	■	★	★	★★	★★	★	■	★★★	■	★★★	n. c.	9,2	★	0,17	39
9 LESSIVE MAISON LIQUIDE	-	■	■	★	■	■	★	★★★	★★★	★★★	n. c.	8,1	★	0,24 (8)	33		
10 PERSIL AMANDE DOUCE & FLEUR DE LIN	-	■	■	■	★	■	★★	★	★★★	■	★★★	n. c.	8	■	0,15	40	

CAPSULES

1 ARIEL PODS ALL IN 1 SENSITIVE SKIN	-	★★	★	★	★	★★	★	★	★★★	★★	★★★	★★★	12,1	★★	0,41	27	
2 FORMIL (LIDL) DUO POWER ACTIF	-	★★	★	★	★	★★	★	★	★★★	★	★★★	★★★	11,8	★	0,25	20	
3 CARREFOUR DUO-DOSSES LAGON BLEU	-	★★	★	★	★	★★	★	★	★★★	★	★★	■	11,2	★	0,17	18	
4 LE CHAT DISCS L'EXPERT	-	★	★	★	★	★★	★	★	★★★	■	■	★★★	★★★	10,5	★	0,39	25
5 SKIP 3 EN 1 ACTIVE CLEAN	-	★	★	★	★	★★	★	★	★★★	★	★★	■	10,1	★	0,39	26	
6 MAISON VERTE 0 % ALLERGÈNES PEAUX TRÈS SENSIBLES	- (1)	★	■	★	★	★★	★	★	★★★	★★★	★★★	■	10	★	0,38	20	
7 U NATURE FRAÎCHEUR INTENSE	● (2)	■	■	■	■	■	★	★	★★★	★★	★★★	★★★	8,9	★	0,21	20	

(1) Au moment de nos achats, ce produit n'affichait pas d'écolabel, mais le fabricant nous a signalé qu'il le portait à présent. (2) Ecolabel européen. (3) Ecocert. (4) Comme le chocolat ou le sang. (5) Thé, café, vin, etc. (6) CMR : cancérogènes, mutagénies ou reprotoxiques. (7) Calculé pour le dosage recommandé pour une eau moyennement dure et un linge moyennement sale. (8) Prix total des ingrédients utilisés pour 33 lavages.

★★★ très bon
★★ bon ★ moyen
■ médiocre ■■ mauvais
n. c.: non concerné

SÉCURITÉ DES CAPSULES

Gare aux risques pour les jeunes enfants avec les lessives en capsules, surtout celle de Maison verte.

MOBILES POUR SÉNIORS

Les appareils testés répondent aux besoins de nos aînés. Mais certains sont mieux adaptés aux personnes souffrant de problèmes visuels, auditifs ou moteurs.

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



Un usage facilité

En matière de téléphonie mobile, les personnes âgées ont, elles aussi, l'embarras du choix. En effet, les fabricants leur proposent soit des appareils basiques, conçus simplement pour téléphoner, soit des smartphones plus évolués leur permettant de profiter d'Internet. Dans les deux cas, les marques portent une attention particulière aux contraintes de nos aînés.

MOBILE OU SMARTPHONE, DE VRAIES DIFFÉRENCES

Qu'ils soient monoblocs ou à clapet, les mobiles classiques sont dotés de touches et d'un petit écran. Leur seule mission est de vous donner le moyen de garder le contact avec vos proches. Les smartphones, eux, présentent un large écran tactile et offrent des fonctions supplémentaires. Vous pouvez ainsi naviguer sur Internet ou installer diverses applications (jeux, météo, banque, etc.).

UNE INTERFACE SIMPLIFIÉE

Notre banc d'essai montre que les utilisateurs sont, en général, très bien guidés dans la mise en service de l'appareil, même si les notices se révèlent inégales, certaines étant plus lisibles ou plus cohérentes que d'autres. Grâce aux grandes icônes, à l'accès direct aux fonctions les plus employées (répertoire, messages, photos, etc.) et aux touches dédiées à des numéros préenregistrés, on se repère facilement. Quant aux smartphones, ils fonctionnent sous Android, le célèbre système d'exploitation de Google, auquel les fabricants ajoutent une « surcouche » logicielle pour simplifier les menus. Il y a nettement moins de risques de s'y perdre ! Pour coller à la réalité, nous avons réalisé notre comparatif avec un panel de testeurs, hommes et femmes, âgés de 57 à 84 ans. Plusieurs d'entre eux sont équipés d'un système d'aide à l'audition et la majorité porte des lunettes. Ils ont évalué notamment l'usage courant, comme la charge, la navigation Internet, les réglages et certaines fonctions (localisation GPS, qualité de la photo, alarme, calendrier, torche).

LE CONFORT AVANT TOUT

Les touches des mobiles sont bien espacées pour éviter d'en presser deux simultanément. Les écrans, eux, disposent d'un contraste accentué qui les rend très lisibles. Les caractères sont également agrandis. Côté son, la qualité ne se révèle pas toujours optimale, mais au moins il est amplifié. Certains modèles sont mieux adaptés que d'autres aux personnes connaissant des problèmes de vue, d'audition ou moteurs.

UTILES EN CAS D'URGENCE

Les mobiles pour seniors comportent un bouton d'urgence. Une simple pression, et l'appareil alertera différents contacts que vous aurez désignés au préalable, ou leur enverra un message avec votre localisation. C'est très rassurant, mais encore faut-il que cette touche ne se déclenche pas trop facilement, sinon le téléphone risque de passer des appels intempestifs. Si, au contraire, elle n'est pas assez réactive, le portable peut devenir inopérant en cas de besoin.

ILS FATIGUENT VITE

La plupart des téléphones mobiles pour seniors sont livrés avec une base, qui permet de les ranger tout en les rechargeant. D'ailleurs, l'autonomie n'est pas leur point fort, notamment en veille (d'où l'intérêt de les repositionner sur leur base). Comptez de 1 h 45 à 3 h 30 pour une recharge complète. En revanche, ces appareils ont réussi le test de solidité.

DISPONIBLES PARTOUT

Vous pouvez acheter votre téléphone à la Fnac, chez Darty ou Boulanger, ou encore sur Internet (Amazon, Cdiscount, Telephones Senior, Bazile Telecom...). Et même chez les opérateurs mobiles – mais une fois sur leur site, il faudra bien chercher : Orange et ses pairs ne mettent pas vraiment ces téléphones en avant. Pas assez tendance, sans doute ! ♦

**Doro 8080****350 €****12,7/20 | ★★**

Doublé gagnant pour Doro, dont le 8080 obtient la meilleure note des smartphones de ce test. Ce modèle offre un écran tactile de 5,7 pouces (14,5 cm), lisible et lumineux. Réactif, il a séduit tous nos testeurs. Des icônes vous guident vers diverses actions. Appuyer sur celle nommée « Voir » permet d'accéder aux applications courantes, comme les messages, les courriels, les photos ou les contacts. Le concept se révèle efficace. Par ailleurs, un de vos proches peut paramétriser l'appareil à distance, ce qui est appréciable car même simplifié, un smartphone risque d'embrouiller rapidement les utilisateurs inexpérimentés.

**Doro 6040****60 €****12,6/20 | ★★**

Doro décroche deux palmes avec le 6040, qui s'avère non seulement le mobile le moins cher de ce test, mais aussi le mieux conçu pour les seniors. Notre panel d'utilisateurs a jugé la mise en route de ce modèle simple, et son écran, bien que petit, clair et confortable. Grâce à ses trois touches de raccourci, vous pouvez appeler facilement vos contacts fréquents. Le clavier dispose de touches bien espacées, néanmoins un peu plates. Le son est intelligible, équilibré et suffisamment fort, même si vous souffrez d'une déficience auditive. Cerise sur le gâteau, ce téléphone, assez joli, est livré avec une base. Un bon choix, assurément.

L'AVIS DE L'EXPERT**VINCENT ERPELDING**

Notre spécialiste
connectivité

**« Avec ou sans touches, le premier critère de choix »**

« Les seniors peuvent choisir entre deux types de téléphones : soit un mobile classique, doté de vraies touches et d'un petit écran, soit un smartphone, dont l'écran tactile sert à toutes les explorations. Outre les différences fonctionnelles (le second, par exemple, autorise la navigation sur Internet), leur ergonomie est un point crucial. Sans expérience préalable d'un écran tactile, mieux vaut s'orienter vers un appareil à touches, qui sera plus facile à appréhender et à manipuler. »

10 MOBILES POUR SÉNIORS

	FACILITÉ D'EMPLOI	TÉLÉPHONIE	BATTERIE	APPÉCIATION GLOBALE		PRIX	Valeur DAS ⁽¹⁾ W/kg
				Note sur 20	Écran tactile		
1 DORO 8080 ■	★ ★★★ ★★★	★★ ★★★ ★★★	★★★★ ■ 3h30	12,7 ★★	350 ● 1,6		
2 DORO 6040 ■	★★ ★★★ ★	★ ★★★ ★	★★★★ ■ 2h45	12,6 ★★	60 — 1,432		
3 DORO 8050 ■	★ ★★★ ★★	★★ ★★★ ★★★	★★★★ ■ 3h30	12,5 ★★	200 ● 1,25		
4 EMPORIA SMART.4 ■	★★★★ ★★★ ★	★ ★★★ ★	★★★★ ■ 2h	12,4 ★★	210 ● 1,4		
5 EMPORIA TOUCHSMART ■	★★ ★★★ ★★	★ ★★★ ★	★★★★ ■ 1h45	11,7 ★	130 ● 1,58		
6 DORO 7010 ■	★ ★ ★ ■	★★ ★★★ ★	★★★★ ■ 3h	11,5 ★	100 — 1,661		
7 THOMSON SEREA 500 ■	★★ ★★★ ★★	★★ ★★★ ★★★	★★★★ ■ 3h	11,2 ★	150 ● 0,649		
8 PANASONIC KX-TU466 ■	★★ ★★★ ★	★ ★★★ ★	★★★★ ■ 2h30	11,1 ★	90 — 1,767		
9 GIGASET GL590 ■	★ ★ ★★ ★	★ ★★★ ★	★★★★ ■ 2h	10,6 ★	70 — 1,554		
10 MAXCOM MS459 HARMONY ■	★★ ★ ★★★	★ ★★★ ★	★★★★ ■ 2h45	7,3 ■	160 ● 0,908		

■ Smartphone ■ Monobloc ■ Clapet

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

(1) Le débit d'absorption spécifique mesure le niveau de radiofréquences émises (données fabricant).

FACILITÉ D'EMPLOI Elle est jugée par un panel de 10 testeurs âgés de 57 à 84 ans. Certains souffrent de problèmes moteurs, auditifs ou visuels. Cet ensemble de critères est primordial dans notre évaluation.

TÉLÉPHONIE ET BATTERIE
Nos tests comprennent une batterie de mesures (autonomie, luminosité de l'écran, robustesse...).

SÉCURITÉ ÉLECTRIQUE

Batteries externes, blocs multiprises, guirlandes LED et rallonges sont vendus à tous les prix. Nous avons testé une quarantaine de modèles.

— Par CAMILLE GRUHIER avec VINCENT ERPELDING



Surprise sur prise

Une multiprise surchargée, une guirlande électrique mal isolée ou encore une batterie en surchauffe peuvent conduire au drame. D'après l'Observatoire national de la sécurité électrique (ONSE), on recense 80 000 incendies domestiques chaque année en France, et 25 % d'entre eux sont provoqués par des dysfonctionnements électriques. Les installations vétustes en sont souvent à l'origine, mais des accessoires mal conçus peuvent aussi s'avérer défaillants. Stupéfaits par les résultats de notre comparatif consacré aux chargeurs de smartphones l'an dernier, qui révélait qu'une référence sur deux était dangereuse (QC n° 588), nous avons voulu sonder le marché en passant cette fois au crible des rallonges électriques, des blocs multiprises, des guirlandes LED et des batteries externes

(elles stockent de l'énergie pour recharger son téléphone ou sa tablette en mobilité). Distribués par des marques connues ou d'obscurs vendeurs de marketplaces (des indépendants hébergés sur des sites prestigieux pour profiter de leur notoriété), ils renferment des composants électriques dont la qualité est primordiale. Nous avons donc acheté et testé une dizaine de modèles de chaque produit, en variant les sources d'approvisionnement (grandes surfaces, enseignes spécialisées, sites web, marketplaces)⁽¹⁾ et les gammes de prix. Le bilan est moins alarmant que pour les chargeurs, mais nous avons tout de même relevé plusieurs cas de non-conformité et épingle des références qui présentaient des risques. ♦

(1) Nous ne précisons pas les points de vente où ont été achetés les produits quand ils sont commercialisés un peu partout.

Presque une batterie externe...

Il a l'apparence et offre la fonction d'une batterie externe, mais... surprise, ce n'est pas une batterie externe ! Ce petit boîtier, référencé Keerads 5 600 mAh et proposé à 0,01 € sur la marketplace d'Amazon, affiche une description si floue que l'on pourrait pourtant le croire. Le vendeur présente en effet son produit comme un « Power Bank Chargeur de Batterie Case DIY Box pour iPhone Sumsang 2 Mobile »

Alimentation Nesting ». En fait, il s'agit d'un bloc en plastique équipé d'un port USB, dans lequel il faut loger deux piles permettant de recharger son smartphone ! Sans surprise, le distributeur est localisé en Chine et se cache derrière une obscure adresse postale. La vigilance est décidément de mise sur les marketplaces.



COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

Après le relevé du marquage, des instructions et des éventuels conseils mentionnés sur les produits, leurs emballages ou leurs notices, nous avons évalué leur sécurité électrique.

Rallonges et blocs multiprises

Classification des appareils, dimensions, protection contre les chocs électriques, mise à la terre, bornes et terminaisons, câbles souples et raccordements, lignes de fuite (NF C61-314 2008/A1 2010).

Guirlandes LED Bornes, protection de terre et contre les chocs électriques, résistance à l'humidité, isolation, rigidité diélectrique, distances et lignes de fuite (NF EN 61347-1 2015 et NF EN 61347-1-2-13 2014, NF EN IEC 61558-1 2019 et NF EN 61558-2-6 2009).

Batteries externes Essai en court-circuit, courant de charge et de décharge, tension en fin de charge et de décharge, température en surface maximale en charge et en décharge (EN 60950-1 2006).

LEXIQUE

Conformes

Non conformes aux normes de marquage

Non conformes aux normes de sécurité



BATTERIES EXTERNES Ça chauffe !

Constatuer que les grandes marques ne respectent pas les normes est toujours savoureux. Les batteries externes 10 000 mAh de Samsung et de Xiaomi que nous avons testées ne mentionnent pas l'adresse postale du constructeur. Heureusement, ces non-conformités s'avèrent sans gravité, comme toutes celles détectées pour cette famille de produits. Dans tous les cas, elles concernent le marquage, c'est-à-dire les informations qui doivent être spécifiées. Endenwood a omis, lui aussi, de préciser l'adresse du fabricant. Tribe et Ksix pèchent sur l'absence d'indication de la tension et du courant d'entrée et de sortie. Notre test de sécurité électrique s'est révélé rassurant pour toutes les références. Nous avons quand même relevé l'étonnante surchauffe de la batterie Jet Lag vendue à La Foir'Fouille, dont la température en surface atteint 71 °C. Certes, elle ne dépasse pas les 75 °C maximum fixés par



la réglementation, qui veille à écarter les risques de brûlure, mais on peut s'interroger sur la tenue du produit dans le temps. Le modèle de Tribe monte à 60 °C, les autres affichent entre 33 et 56 °C. Notons par ailleurs que sur plusieurs batteries, la tension faiblit (autour de 3 V au lieu de 5 V). Conséquence : elles deviennent moins efficaces.

RÉFÉRENCES TESTÉES

Conformes

1. Mophie 10 000 mAh (E.Leclerc, 6,99 €)
2. Goodmans 4 000 mAh (Babou, 6,99 €)
3. BeLine 10 000 mAh (Stokomani, 19,99 €)
4. Jet Lag 2 600 mAh (La Foir'Fouille, 12,99 €)

Non conformes aux normes de marquage

5. Samsung 10 000 mAh (39,97 €)
6. Xiaomi 10 000 mAh (19,95 €)
7. Tribe Star Wars 2 600 mAh (Cdiscount, 2,99 €)
8. Edenwood 2 000 mAh (Electro Dépot, 4,94 €)
9. Ksix 10 000 mAh (E.Leclerc, 25,90 €)



BLOCS MULTIPRISES Votre sécurité dépend... de vous

Parmi les 10 blocs multiprises testés, un seul est à proscrire (le Te-Rich USB Power Strip acheté sur Amazon). Il affiche plusieurs non-conformités. D'abord, bien qu'il soit vendu en France, ce produit est destiné au marché allemand, le connecteur du câble étant de type F (« Schuko »), non du type E en vigueur dans notre pays (lire aussi p. 42). Ensuite, la carte électronique, à l'intérieur, présente un grave défaut de conception : les connecteurs devraient être fixés, en plus de la soudure classique, avec un second système, ce qui n'est pas le cas. Enfin, le descriptif technique annonce une plage de tension de 100 à 240 V, alors que la norme contraint à ne mentionner qu'une seule valeur. Cette information est essentielle pour bien utiliser une multiprise : elle permet de déterminer la puissance maximale qu'elle peut tolérer, obtenue en multipliant l'intensité (A) par la tension (V). Ainsi, une rallonge



multiprise de 16 A/230 V supporte une puissance de 3 680 W. Sachez qu'un téléviseur demande 200 W, un grille-pain ou une cafetière, 1000 W, un sèche-cheveux, de 1000 à 2500 W, un chauffage d'appoint jusqu'à 2000 W... La multiprise est donc vite saturée ! N'y branchez jamais de gros appareils électroménagers ni une autre multiprise. Vous limitez les risques d'incendie.

RÉFÉRENCES TESTÉES

Conformes

1. Legrand 6 prises (12,90 €)
2. Electro Dépôt 6 prises (3,97 €)
3. Foxter 4 prises (E.Leclerc, 8,50 €)
4. Pro Max 6 prises (Action, 4,99 €)
5. Zenitech 5 prises (3,03 €)
6. Expert Line 5 prises (B&M, 4 €)
7. Gefom 6 prises (Carrefour, 3,95 €)
8. Voltman 5 prises (Amazon, 9,99 €)
9. Lexman 5 prises (10,50 €)

Non conforme aux normes de marquage et de sécurité électrique

10. Te-Rich (Amazon, 18,99 €)



GUIRLANDES LED Une farandole de couacs

Cette famille de produits est, de loin, la plus problématique : 5 des 10 références testées se sont révélées non conformes. Deux d'entre elles sont même dangereuses. Les guirlandes LED Aistuo et Xinpeng sont fabriquées grossièrement : tension d'isolation insuffisante, absence de protection interne contre les surcharges et les courts-circuits... Elles risquent de provoquer des départs de feu. Et, bien sûr, nombre d'informations devant figurer sur ces accessoires manquent à l'appel (symboles, nom du fabricant, puissance de sortie...). B.K. Licht, Mexlex et Fansteck présentent, quant à eux, des défauts de marquage. Pèle-mêle, omission d'une mention obligatoire en cas de cordon endommagé, absence de symboles ou de la température maximale admissible... Tous ces modèles



défectueux proviennent de marketplaces (vendeurs hébergés sur de grands sites de commerce en ligne comme Amazon ou Cdiscount). En fait, toutes les guirlandes ayant réussi nos tests ont été achetées dans des enseignes ayant pignon sur rue, sauf une, qui a été commandée sur une marketplace (Govee). Les conclusions de notre comparatif incitent donc à s'approvisionner, si possible, chez ces distributeurs connus.

RÉFÉRENCES TESTÉES

Conformes

- 1. Bouquet de lumière argentée (Nature & Découvertes, 19,95 €)
- 2. Govee 5 m (Amazon, 16,99 €)
- 3. Toulum 5 m (Electro Dépôt, 17,88 €)
- 4. Grundig 3 m (Action, 9,95 €)
- 5. Eurodomest 5 m (Action, 19,95 €)

Non conformes aux normes de marquage

- 6. BK Licht 5 m (Amazon, 16,14 €)
- 7. Mexlex 6 m (Amazon, 12,99 €)
- 8. Fansteck 5 m (Amazon, 17,99 €)

Non conformes aux normes de marquage et de sécurité électrique

- 9. Aistuo Led Strip (Cdiscount, 12,98 €)
- 10. Xinpeng Ruban Led (Cdiscount, 26,16 €)

A. LECOMTE



RALLONGES Tirées à quatre épingle

Pas d'inquiétudes du côté des rallonges. Tous les modèles testés sont conformes, tant au niveau de la sécurité que du marquage obligatoire (modèle, fabricant, poubelle barrée pour le recyclage, etc.). Une référence, achetée sur Amazon, fait toutefois exception : la rallonge GSC Evolution, qui n'est manifestement pas destinée à notre pays puisque, comme la multiprise Te-Rich (lire p. 41), elle est équipée d'une prise allemande de type F (« Schuko »), et non d'une prise française de type E. La différence entre les deux ? La forme que prend la connexion à la terre (broche cylindrique sur le type E, et ergots intérieurs sur le type F). Utiliser cet accessoire ne présente aucun danger dès lors que vous pouvez l'insérer dans votre prise, car si c'est le cas, il est compatible avec les deux systèmes de mise à la terre.



Reste qu'il s'agit d'une non-conformité à la norme sécurité électrique. Soulignons enfin que les rallonges Lexman, Eveready (Babou/B&M) et Action prodiguent des conseils d'usage, ce qui est facultatif.

RÉFÉRENCES TESTÉES

Conformes

- 1. Lexman 6 m (7,90 €)
- 2. Zenitech 3 m (3,90 €)
- 3. Brico Cash 20 m (12,40 €)
- 4. 5Five 5 m (Stokomani, 5,99 €)
- 5. Eco+ 3 m (E.Leclerc, 3,50 €)
- 6. Electro Dépôt 3 m (3,97 €)
- 7. Eveready 5 m (Babou, 6,99 €)
- 8. Action 20 m (19,95 €)
- 9. Temium 2 m (Darty, 5,99 €)

Non conformes aux normes de marquage et de sécurité électrique

- 10. GSC Evolution 2 m (Amazon, 8,99 €)

A. LECOMTE

PLAQUES À INDUCTION AVEC HOTTES INTÉGRÉES

Certaines plaques à induction intègrent une hotte neutralisant odeurs et graisses. Depuis leur apparition en 2017, les prix baissent et les performances grimpent !

— Par MARIE PÉMONTIER avec LAURENT BAUBESTE



De 1 599 €
à 3 979 €

Promesses tenues ?

Voici les hottes aspirantes intégrées à la plaque de cuisson, dernières-nées après les hottes suspendues, encastrables et ou escamotables. Gros avantage, celles-ci sont presque invisibles et prennent très peu de place. Mais sont-elles aussi efficaces que leurs consœurs pour aspirer fumées et odeurs ? La réponse dépend, pour l'instant, de l'aménagement du logement ; plus exactement, du fait que vous disposez ou non d'un conduit d'évacuation dans votre cuisine.

Efficacité variable selon le principe retenu

Si vous pouvez brancher la hotte à une gaine extérieure, elle fonctionnera en mode évacuation. Sinon, il faut recourir au mode recyclage. Or, dans le premier cas, les performances se révèlent nettement

supérieures. Notre test montre en effet que les tables aspirantes Siemens et Miele s'inscrivent dans la lignée des meilleures hottes murales. L'une et l'autre affichent un excellent score sur les critères « absorption des graisses » et « évacuation de la vapeur ».

Ces systèmes deux en un sont presque invisibles et prennent peu de place

À l'inverse, les résultats de ces deux références sont un peu moins probants en mode recyclage. Le niveau d'absorption des graisses demeure bon, mais la neutralisation des odeurs s'avère moyenne, en particulier pour Siemens. En mode recyclage, un filtre s'impose, qu'il faut changer régulièrement ; ce qui a un coût, par exemple,

259 € chez Miele. L'utilisation et l'entretien des systèmes Miele et Siemens ne posent aucun problème, y compris pour la mise en place du filtre. Le niveau sonore reste un peu élevé, mais supportable. Quant à l'appareil Ikea, le moins cher de notre test, il sait évacuer la vapeur, mais en mode recyclage, il n'est guère performant et le remplacement de son filtre est laborieux.

Question budget, les hottes intégrées deviennent peu à peu abordables. Leurs prix se rapprochent de ceux d'une table à induction classique et d'une hotte rétractable dans le plan de travail (de 600 € à 3 700 €). Enfin, une recommandation : n'oubliez pas que ces équipements sont plus épais (dans le meuble) et plus larges (sur le plan de travail) qu'une plaque de cuisson traditionnelle. Il faudra en tenir compte pour les mesures et les découpes. ♦

MODE ÉVACUATION

	ABSORPTION DES GRAISSES	ÉVACUATION DE LA VAPEUR	NIVEAU SONORE dB(A)	UTILISATION	APPRECIATION GLOBALE Note sur 20	PRIX €
					DES ODEURS	
1	SIEMENS EX875LX67E INDUCTIONAIR PLUS	★★★	★★★	66	★★	15,6 ★★ 2949
2	MIELE KM633 FR	★★★	★★★	67	★★	15,4 ★★ 3599
3	IKEA FÖRDELAKTIG 504.494.03	■■	★★★	68	★★	8,8 ★ 1599

★★★ très bon

★★ bon

★ moyen

■ médiocre

■■ mauvais

ÉVACUATION DE LA VAPEUR Nous évaluons la capacité de la hotte à évacuer la vapeur d'eau vers l'extérieur. (En mode recyclage, la vapeur reste dans la pièce.)

MODE RECYCLAGE

	ABSORPTION DES GRAISSES	ABSORPTION DES ODEURS	NIVEAU SONORE dB(A)	UTILISATION	APPRECIATION GLOBALE Note sur 20	PRIX €
1	MIELE KM633 FR	★★★	★	70	★★	12,7 ★★ 3979
2	SIEMENS EX875LX67E INDUCTIONAIR PLUS	★★★	★	68	★★	12,3 ★★ 2999
3	IKEA FÖRDELAKTIG 504.494.03	■■	■	71	★★	7 ■ 1599

(1) Kit de recyclage ou filtres à charbon inclus.

ABSORPTION DES ODEURS Nous jugeons la capacité des filtres à charbon à collecter les odeurs de cuisson. (En mode évacuation, les odeurs sont refoulées vers l'extérieur.)

ANTIVIRUS GRATUITS ET PAYANTS

La plupart des antivirus assurent une protection satisfaisante. Mais il est nécessaire de se poser les bonnes questions avant d'en installer un.

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

Ils font le job

QUELS SONT LES RISQUES PRINCIPAUX ?

Si les logiciels espions cherchant à dérober vos données ou à espionner vos comportements sont toujours présents, d'autres menaces ont pris de l'importance. Les pirates du Web disposent d'outils qui leur donnent accès à votre ordinateur pour lancer des attaques à grande échelle, ou bien chiffrent les documents enregistrés sur votre PC, ne les rendant accessibles qu'après le versement d'une rançon (dans le meilleur des cas!). Le phishing (ou hameçonnage), qui consiste à récupérer vos données personnelles ou bancaires par le biais d'e-mails frauduleux, reste aussi très en vogue. Tout comme les messages vous faisant miroiter de l'argent ou ceux vous incitant à appeler un numéro pour nettoyer votre ordinateur, soi-disant infecté.

LES ANTIVIRUS GRATUITS SONT-ILS EFFICACES ?

Nos tests montrent que les performances des antivirus gratuits sont à la hauteur de celles de leurs homologues payants. Certes, les premiers ne bénéficient pas tous d'un antiphishing et aucun n'intègre un antispa*m*, mais désormais, la plupart des navigateurs et des logiciels de messagerie en bloquent une bonne partie, et il est facile de déjouer la majorité des autres menaces avec un minimum de vigilance. Toutefois, les versions gratuites offrent moins de services complémentaires (ni coffre-fort numérique ni contrôle parental, par exemple) et certaines envoient des notifications plus ou moins angoissantes, dont le seul but est de vous faire adopter la solution payante.

Outre ses performances en matière de détection des menaces, le logiciel doit inclure des outils répondant à vos besoins



LES MAC SONT-ILS MOINS EXPOSÉS QUE LES PC ?

Les ordinateurs d'Apple et ceux équipés de systèmes d'exploitation libres comme Linux sont nettement moins ciblés par les pirates, qui préfèrent se concentrer sur les PC sous Windows, bien plus nombreux dans le monde. Les Mac et les Linux ne sont toutefois pas invulnérables.

QUELS ÉLÉMENTS PRENDRE EN COMPTE LORS DU CHOIX D'UN LOGICIEL DE SÉCURITÉ ?

Outre ses performances en matière de détection des risques, assurez-vous qu'il inclue des outils répondant à vos besoins comme un contrôle parental, un réseau privé virtuel (VPN), etc. Un antiphishing et un antispa*m* peuvent être utiles si vous n'êtes pas très au fait des dangers rôdant sur Internet. Vérifiez également le tarif de la licence (pour la première année et en renouvellement), ainsi que l'impact sur les performances de l'ordinateur, surtout s'il est un peu ancien.

QUE VALENT LES ANTIVIRUS QUI NE FIGURENT PAS DANS NOTRE CLASSEMENT ?

Nous ne pouvons pas tester tous les antivirus du marché, et il nous est difficile de nous prononcer sur les versions qui n'ont pas été soumises à nos experts. En général, mieux vaut se méfier des solutions émanant d'éditeurs douteux, ainsi que de celles mises en avant dans de pseudo-classements sur Internet. Ces derniers peuvent être établis pour vous encourager à télécharger un logiciel de protection qui, au mieux, ne fonctionnera pas correctement et, au pire, constituera une menace. ♦

19 ANTIVIRUS GRATUITS ET PAYANTS

	PROTECTION	FACILITÉ D'EMPLOI	Impact sur les performances du PC	Utilisation d'installation/désinstallation	APPRECIATION GLOBALE	Note sur 20	PRIX
1	ESET INTERNET SECURITY	★★★	★★★ ★★★ ★★★	★★★	16,7 ★★★	65	
2	KASPERSKY SECURITY CLOUD - FREE	★★★	★★ ★★★ ★★★	★★★	16,6 ★★★	Gratuit	
3	KASPERSKY INTERNET SECURITY	★★★	★★ ★★★ ★★★	★★★	16,5 ★★★	70	
4	F-SECURE SAFE	★★★	★★★ ★★★ ★★★	★★	15,7 ★★	60	
5	TREND MICRO INTERNET SECURITY	★★	★★ ★★ ★★	★★	15,6 ★★	60	
6	G DATA INTERNET SECURITY	★★	★★ ★★ ★★	★★★	15,5 ★★	56	
7	NORTON 360 DELUXE	★★	★★ ★★★ ★★★	★★★	15,4 ★★	95 ⁽¹⁾	
8	BITDEFENDER INTERNET SECURITY	★★	★★ ★★★ ★★★	★★★	15,2 ★★	60	
9	MCAFEE LIVESAFE	★★	★★ ★★★ ★★	★★	15,2 ★★	90	
10	SOPHOS HOME	★★	★★ ★★ ★★	★★	15 ★★	Gratuit	
11	MICROSOFT DEFENDER ⁽²⁾	★★	★★★ ★★ ★★	★★	15 ★★	Gratuit	
12	AVAST ANTIVIRUS GRATUIT	★★★	★★ ★★ ★★	★★	14,7 ★★	Gratuit	
13	AVG INTERNET SECURITY	★★	★★ ★★ ★★	★★	14,7 ★★	90 ⁽³⁾	
14	AVG ANTIVIRUS GRATUIT	★★	★★ ★★ ★★	★★	14,6 ★★	Gratuit	
15	AVAST PREMIUM SECURITY	★★	★★ ★★ ★★	★★	14,6 ★★	90 ⁽³⁾	
16	AVIRA ANTIVIRUS PRO	★★★	★★ ★★ ★★	★	14,3 ★★	71	
17	AVIRA FREE SECURITY SUITE	★★	★★ ★★ ★★	★	14,2 ★★	Gratuit	
18	PANDA DOME ADVANCED	★★	★★★ ★★★ ★★	★★	14,1 ★★	59	
19	BULLGUARD INTERNET SECURITY	★★	★★ ★★ ★★	★★	13,8 ★★	60	

★★★ très bon

★★ bon ★ moyen

■ médiocre ■■ mauvais

(1) Licence 5 appareils. (2) Intégré à Windows 10.

(3) Licence 10 appareils.

LES PRIX Ils sont valables pour une licence de 1 an et 3 appareils, et sont fournis à titre indicatif. Ils peuvent varier considérablement, notamment la première année, au gré des nombreuses promotions.

Eset

INTERNET SECURITY

65 € (1an/3 appareils) **16,7/20 | ★★★**

Eset n'a pas failli à sa réputation. Ses différentes couches de protection n'ont laissé passer que de rares malwares (logiciels malveillants) et n'ont engendré aucun faux positif. Quant à son filtre antiphishing, il a repéré et bloqué 90 % des sites d'hameçonnage. Son installation est simple, à un détail près : l'antivirus demande à l'utilisateur s'il souhaite que les applications potentiellement indésirables soient détectées (mieux vaut répondre oui). Eset Internet Security est aussi disponible à 50 € pour un an et un appareil.



LE MIEUX NOTE
PAYANT

Kaspersky

SECURITY CLOUD - FREE

Gratuit **16,6/20 | ★★★**



LE MIEUX NOTE
GRATUIT

Avec son suivi comportemental des fichiers et sa capacité à annuler les actions malveillantes, auxquels s'ajoutent son antivirus et son antiphishing, cette solution gratuite constitue l'une des plus complètes du marché. Elle est aussi la plus efficace, décelant presque toutes les menaces, générant très peu de fausses alertes et bloquant 88 % des sites d'hameçonnage, soit légèrement mieux que sa version payante. De plus, elle affiche peu de messages inquiétants, contrairement aux logiciels Avast, AVG et Avira.

L'AVIS DE L'EXPERT

NEIL MCPHERSON

Notre spécialiste informatique

« Restons vigilants »

« Entre notre premier test d'antivirus, il y a 15 ans, et aujourd'hui, la situation a bien évolué. À l'époque, nos ordinateurs étaient la proie d'attaques en tout genre et l'omniprésence des menaces est restée gravée dans nos esprits. Mais, depuis, Windows s'est fortifié. Désormais, nos logiciels se mettent à jour automatiquement pour contrer les virus. Les navigateurs web empêchent l'accès aux sites dangereux identifiés. Nos messageries repèrent efficacement les spams. Parallèlement, les logiciels de sécurité se sont étoffés. Au départ simples antivirus, ils sont désormais truffés de fonctions annexes (navigation sécurisée, suivi comportemental des fichiers, protections spécifiques contre les rançongiciels, services cloud, etc.). En somme, nous nous sentons, à juste titre, moins vulnérables. Mais restons très vigilants, car aucun antivirus n'assure une protection à 100 %. Et souvent, sur Internet, le maillon faible, c'est nous ! »

Le cas Microsoft Defender

Vous êtes sous Windows 10 ? Alors, votre PC est protégé par Microsoft Defender. L'antivirus gratuit de Microsoft est livré d'office avec le système d'exploitation, et nos tests montrent qu'il est efficace. Associé au pare-feu, à la protection contre les « exploits » (attaques qui profitent des vulnérabilités des applications) et au contrôle parental de l'appli Sécurité Windows, fournie aussi, il peut suffire à ceux qui font preuve de vigilance lorsqu'ils surfent sur Internet ou qu'ils ouvrent les pièces jointes attachées à des e-mails.



PALMARÈS DES OPÉRATEURS

Les prix grimpent plus vite que la qualité

Les abonnés semblent un peu plus satisfaits des services de leur opérateur que lors de notre dernière enquête. Les hausses régulières de tarifs ont cependant du mal à passer !

— Par CYRIL BROSSET avec GRÉGORY CARET

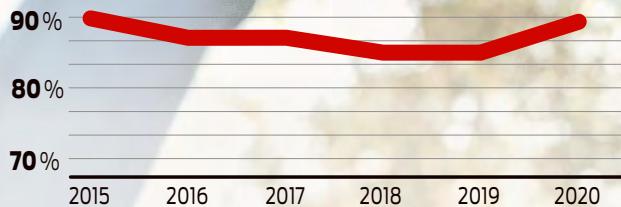
Tantôt un forfait d'entrée de gamme à 3 € de plus, tantôt une offre Triple Play (Internet, téléphonie et télévision) plus onéreuse que la précédente... Lentement mais sûrement, Orange, SFR et consorts augmentent leurs tarifs. À les croire, ces majorations de prix seraient indispensables pour leur permettre de déployer la fibre optique sur l'ensemble du territoire et de couvrir un maximum de communes en 5G. En contrepartie, ils intègrent soit une box plus puissante, soit des gigas de données supplémentaires, soit encore des appels vers l'étranger. Autant de services que les clients sont obligés d'accepter même s'ils n'en ont pas l'utilité. Et comme tous les opérateurs adoptent les mêmes pratiques et qu'il est impossible de se passer d'abonnement mobile, les Français n'ont souvent pas d'autre choix que d'accepter ce renchérissement, qui finit par peser lourd sur leur budget.

Des efforts à poursuivre

Si au moins le service proposé était d'une qualité irréprochable ! Malheureusement, ce n'est toujours pas le cas. Cependant, le nouveau palmarès annuel mobile et Internet créé par l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir montre qu'après avoir diminué, les litiges liés aux télécommunications demeurent, cette année, à un niveau raisonnable. Quant au taux de satisfaction (voir ci-contre), avec quatre points de plus chez les entreprises de téléphonie mobile et trois points chez les fournisseurs d'accès à Internet (FAI), il semble repartir à la hausse après plusieurs années de dégringolade. Toutefois, l'édition 2021 de notre classement révèle que tous les opérateurs ne sont pas logés à la même enseigne et que les abonnés restent nombreux à subir des coupures de service ou à rencontrer des problèmes de débit et de facturation. Les professionnels du secteur doivent donc poursuivre leurs efforts. ♦

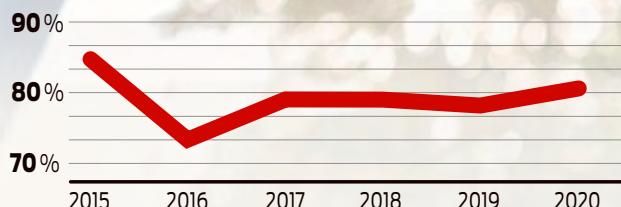
Une image de marque qui s'améliore légèrement

OPÉRATEURS DE TÉLÉPHONIE MOBILE



Les opérateurs de téléphonie mobile ont enfin réussi à enrayer la baisse quasi continue de leur taux de satisfaction.

FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET



Après une chute brutale en 2016, l'image de marque des fournisseurs d'accès à Internet remonte lentement, mais reste à un niveau assez bas.

OPÉRATEURS DE TÉLÉPHONIE MOBILE

La satisfaction en hausse

Parmi les personnes ayant répondu à notre enquête, 9 sur 10 se disent satisfaites de leur opérateur de téléphonie mobile, soit presque autant qu'il y a 3 ans. Cette performance cache toutefois des disparités et quelques surprises.

SOSH PASSE DEVANT ORANGE

Il s'agit du principal bouleversement de notre palmarès. Pour la première fois depuis que notre classement des opérateurs existe, Orange n'atteint pas la plus haute marche du podium. Certes, il maintient son taux de satisfaction à un niveau élevé et son nombre de litiges reste restreint, mais les clients semblent attendre davantage de sa part au vu du tarif assez corsé de ses forfaits. Toutefois, l'opérateur historique n'est pas le grand perdant que l'on pourrait croire puisqu'il est remplacé à la première place par Sosh, sa marque à bas coût, qui tire les bénéfices d'une baisse des plaintes et d'une satisfaction en hausse par rapport à l'année dernière. Même si elle ne propose pas les offres les plus abordables du marché, ses abonnés considèrent que son rapport qualité-prix est l'un des meilleurs.



M. ESDOURRABAI/LA MONTAGNE-MAXPPP

LA BONNE NOUVELLE RED

Longtemps plombée par les déboires de sa maison mère, la filiale low cost de SFR a enfin réussi à quitter les dernières places de notre classement pour rejoindre le trio de tête. L'opérateur doit cette remontée spectaculaire non seulement à ses campagnes de publicité agressives, mais aussi à ses offres attractives (à partir de 5 €) et à un service à la hauteur des attentes. Red pourrait néanmoins pâtir, à l'avenir, de sa fâcheuse tendance à majorer le prix de ses forfaits, comme il l'a fait récemment pour un abonnement à 5 € qui coûte aujourd'hui 3 € de plus. Cette hausse a beau être conforme à la législation, elle a du mal à passer chez les clients.

>>>

Notre palmarès

APPRECIATION GLOBALE

Satisfaction (nov. 2020) (1)

Couverture Internet mobile

Qualité Internet mobile

Confidentialité en (2020) (2)

Contrat (CGV au 10/03/2020) (3)

Commercialisation

Réseau de boutiques

8 OPÉRATEURS DE TÉLÉPHONIE MOBILE

Note sur 20

		Notre palmarès	APPRECIATION GLOBALE	Satisfaction (nov. 2020)	Couverture Internet mobile	Qualité Internet mobile	Confidentialité en (2020)	Contrat (CGV au 10/03/2020)	Commercialisation	Réseau de boutiques
1	SOSH	14,8	★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	■	■ ■
2	ORANGE	13,8	★★	★★	★★★	★	★★	★★	■	★★★
3	RED BY SFR	13,4	★★	★★	★★★	★	★	★★★	■	■ ■
4	LA POSTE MOBILE	12,8	★★	★★	★★	★	★	★★	■	★
5	FREE MOBILE	12,8	★★	★★★	★	■	★	★★	■	★
6	BOUYGUES TELECOM	12,7	★★	★★	★★★	★	★★	★★	■	★★
7	EI TELECOM	12,7	★★	★★	★★★	★	★★	★★	■	★
8	SFR	8	■	★	★★★	★	★	■ ■	■	★★

(1) Enquête en ligne réalisée du 13 au 31 octobre 2020 auprès de 12 368 inscrits à la newsletter hebdomadaire de Que Choisir.
(2) Sur la base des plaintes reçues à l'UFC-Que Choisir. (3) Sur la base de l'analyse des juristes de l'UFC-Que Choisir.

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

VOTRE AVIS SUR LA 5G

You êtes partagés

Nous avons profité de notre enquête satisfaction pour demander à nos lecteurs ce qu'ils pensaient de la 5G. Et le moins que l'on puisse dire, c'est que cette technologie divise, avec autant d'avis favorables que défavorables. Mais les personnes interrogées s'accordent sur quelques points. La majorité (78 %) estime que la 5G engendrera une hausse de la consommation électrique.

En effet, ce « risque » s'avère élevé. Par ailleurs, 71 % de nos abonnés considèrent qu'elle servira à collecter plus de données et 66 %, qu'elle aura un impact négatif sur la santé, ce qui, pour l'instant, n'a pas été démontré. Toutefois, ces résultats doivent être pris avec précaution puisque 62 % des sondés jugent qu'ils ne sont pas suffisamment informés pour se forger une opinion précise.

POUR EN SAVOIR PLUS Consultez, sur Quechoisir.org, notre article « Ce qu'il faut savoir sur la 5G ».

>>> QUATRE OPÉRATEURS DANS UN MOUCHE DE POCHE

Un tout petit dixième de point sépare La Poste Mobile, Free Mobile, Bouygues Telecom et EI Telecom (qui gère les forfaits de NRJ Mobile, Crédit mutuel Mobile, Auchan Télécom, CIC Mobile et Cdiscount Mobile) dans notre classement. Autant dire rien du tout ! La Poste Mobile arrive quatrième non seulement grâce à un arrondi flatteur, mais aussi à une diminution du nombre de litiges et à des offres adaptées aux besoins des consommateurs, qui plus est disponibles dans des milliers de bureaux de poste. Malgré un réseau moins étendu et moins performant que ceux de ses concurrents, Free Mobile continue à séduire les Français avec ses forfaits complets et son service client efficace. En revanche, Bouygues Telecom mécontente, cette année, davantage de personnes. Il chute en effet de la troisième à la sixième place, miné par une augmentation des plaintes et une satisfaction en baisse. Il fait également les frais de la hausse du tarif qu'il a imposée à certains de ses clients peu de temps avant la diffusion de notre enquête. Quant à EI Telecom, lui aussi a perdu quelques points par rapport à l'an passé. Reste à voir ce qu'il deviendra dans le futur : l'opérateur alternatif, qui compte 2 millions d'abonnés, vient d'être racheté par Bouygues.

SFR TOUJOURS DANS LE ROUGE

Red a sorti la tête de l'eau, mais ce n'est pas encore le cas de SFR. Même si son taux de satisfaction atteint son plus haut niveau depuis quatre ans, il reste insuffisant pour rattraper le peloton. Quant au nombre de litiges, il demeure plus important que ceux de ses concurrents. ♦

FOURNISSEURS D'AC

Un léger mieux

La plupart des Français estiment qu'ils ont pu compter sur leur fournisseur d'accès à Internet ces derniers mois et leur en sont reconnaissants. En ces temps de crise sanitaire et de boom du télétravail, c'est loin d'être un détail.



V.MEYER/LA SACE-MAXPPP

ORANGE, UNE VALEUR SÛRE

Orange reste en tête de notre palmarès. Pas très étonnant, car depuis le temps qu'il propose des offres d'Internet fixe, il maîtrise le sujet. Certes, ses forfaits coûtent plus cher que la moyenne et la dernière Livebox commence à vieillir, mais l'opérateur historique profite de la fidélité des consommateurs ainsi que d'une large couverture en fibre et en ADSL. D'ailleurs, il n'est pas rare que dans certains endroits reculés, il soit le seul opérateur à fournir la connexion. In fine, 85 % de ses abonnés ayant répondu à notre enquête se déclarent satisfaits de ses services. Ils mettent notamment l'accent sur la qualité et la fiabilité du réseau, même s'il ne faut pas oublier que des clients Orange se retrouvent encore parfois pendant des semaines sans accès à Internet et téléphone fixe, notamment en zones rurales.

FREE PERSISTE ET SIGNE

Free n'est plus un opérateur low cost. En plus, ses clients ont été nombreux à se plaindre de devoir patienter plusieurs mois avant de recevoir la nouvelle Freebox Pop ; un matériel qui ne fait d'ailleurs pas l'unanimité parmi les utilisateurs. Pour autant, le fournisseur d'accès à Internet (FAI) continue d'attirer une bonne partie des internautes, séduits par ses services, son service technique performant et son image dynamique. Il consolide sa troisième place.

CÈS À INTERNET



6 FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET

	APPRÉCIATION GLOBALE	Note sur 20	Février 2020	Satisfaction (nov. 2020) (1)	Conflictualité (en 2020) (2)	Contrat (CGV au 10/01/2021) (3)	Commercialisation	Délai de raccordement	Temps de réparation de 95 % des pannes	
						2019	Réseaux de boutiques	Arcep	Arcep	Arcep
1 ORANGE	14,3	★★	★★	★★	★	★★★	★	★★	★★	★★
2 SOSH	13,8	★★	★★	★★	★	■■	★	★★	★★	★★
3 FREE	13	★★	★★	★★	■	★	■	★★	★★	★★
4 RED BY SFR	12,4	★★	★★	★★	★	■■	★	★★	★★	■
5 BOUYGUES TELECOM	12,3	★★	★	★	★	★★	★	★★	★★	★★
6 SFR	8,4	★	■	■	■	★★	★	★★	★★	■

(1) Enquête en ligne réalisée du 13 au 31 octobre 2020 auprès de 15 889 inscrits à la newsletter hebdomadaire de Que Choisir.

(2) Sur la base des plaintes reçues à l'UFC-Que Choisir. (3) Sur la base de l'analyse des juristes de l'UFC-Que Choisir.

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

BOUYGUES EN DIFFICULTÉ

Comme dans le secteur de la téléphonie mobile, Bouygues Telecom traverse une mauvaise passe pour l'Internet fixe. Non seulement il perd une place dans notre classement, mais il est aussi le seul FAI à voir son taux de satisfaction dégringoler. Il faut dire qu'après avoir cassé les prix de ses forfaits afin d'attirer un maximum de consommateurs, Bouygues a replongé dans une politique inflationniste. Il a augmenté le tarif de certains contrats en cours et lancé des nouvelles offres assez chères, sans forcément procurer un service de meilleure qualité.

RED REDONNE DES COULEURS À SFR

SFR se porte mieux en matière d'Internet fixe. Cela concerne surtout, là encore, sa filiale à bas coût Red, qui fournit un service satisfaisant et un bon rapport qualité-prix, avec un risque de litige assez faible, d'après les consommateurs interrogés. Du côté de la marque SFR, la situation s'avère plus compliquée. Certes, la satisfaction affiche un bond historique de sept points. Néanmoins, avec à peine deux tiers des clients contents (66 %), les indicateurs sont loin d'être passés au vert. En outre, la plupart jugent que la qualité du service n'est pas à la hauteur de ce qu'on attend de la part d'un FAI aussi important. Enfin, le nombre de plaintes adressées à l'UFC-Que Choisir se maintient à un niveau élevé. Les abonnés déplorent principalement des problèmes de connexion et de débit ainsi que des soucis de facturation. ♦

Fixe ou mobile, trouvez le forfait qui vous convient grâce à nos **COMPARATEURS GRATUIT**s disponibles sur Quechoisir.org.

SURFACTURATION

Un treizième mois malvenu

Ne payer que le montant de son abonnement et pas un centime de plus n'est pas une évidence. Qu'il s'agisse d'appels téléphoniques hors forfait, de prestations non comprises dans l'offre ou de frais imprévus, les factures des clients affichent souvent une ou plusieurs lignes en plus. Plus d'un tiers des personnes interrogées assurent avoir déjà eu des facturations supplémentaires au cours des 12 derniers mois.

Si aucun opérateur ne fait exception, les montants varient, de 19 € en moyenne pour Sosh à 35 € pour SFR. En gros, un tiers des consommateurs paient une treizième mensualité chaque année à cause du hors forfait. Le constat est globalement identique pour les contrats de téléphonie mobile. Ce n'est guère surprenant. Orange, SFR et consorts ont beau proposer de nombreux services, les dépassements font partie intégrante de leur économie.



AGRICULTURE

Deux chemins vers l'agroécologie

Le label AB (Agriculture biologique) est bien connu des Français. Un autre tente une percée : la Haute valeur environnementale (HVE). Au prix d'un télescopage entre les deux.

— Par ELSA CASALEGNO

Nouveau dilemme pour vos achats alimentaires ! En agroécologie, deux démarches portées par les pouvoirs publics s'affichent sur les produits⁽¹⁾ : l'Agriculture biologique (AB) et la Haute valeur environnementale (HVE), qui promettent toutes deux des pratiques respectueuses de la planète et s'écharpent sur leurs mérites respectifs (QC n° 599). Mais quels sont leurs intérêts et leurs limites ?

Des priorités différentes

L'AB valorise un mode de production qui protège l'environnement et favorise un « *haut degré de biodiversité [et] la préservation des ressources naturelles* », mais son cahier des charges, dont l'ensemble des points doit être respecté, se focalise sur l'interdiction des molécules de synthèse et l'autonomie alimentaire. Pour sa part, la HVE s'attache à développer les habitats (haies, mares, bois, prairies...) abritant la biodiversité et doit répondre à un certain nombre de critères quantifiés. Toutefois, si elle encourage à limiter pesticides et engrains chimiques qui contribuent à la chute de cette biodiversité, elle ne les interdit pas. Il est par ailleurs possible d'obtenir le label sans atteindre le plus haut niveau d'exigence.

Ces deux certifications relèvent de philosophies différentes. L'AB promeut une vision écologique globale impliquant une moindre perturbation du milieu, allant de pair avec une réduction de la productivité. La HVE, elle, est une agriculture conventionnelle « améliorée », qui cherche à maintenir les rendements tout en réduisant l'impact sur l'environnement avec une approche technique. France Stratégie établit une légère hiérarchie : « *L'AB apparaît clairement comme la plus performante d'un point de vue économique mais aussi environnemental*, conclut son rapport de 2020. *Les productions HVE présentent également un haut niveau d'exigence environnementale.* » Le ministère de l'Agriculture, lui, mise sur les deux modèles pour développer l'agroécologie : il vise un tiers des exploitations agricoles en bio et un autre tiers en HVE d'ici à 2030. ♦

(1) D'autres démarches, privées, coexistent : Demeter, Nature & Progrès, Bio Cohérence...



CAHIER DES CHARGES

ABELLISATION

BIODIVERSITÉ

PESTICIDES

EAU ET IRRIGATION

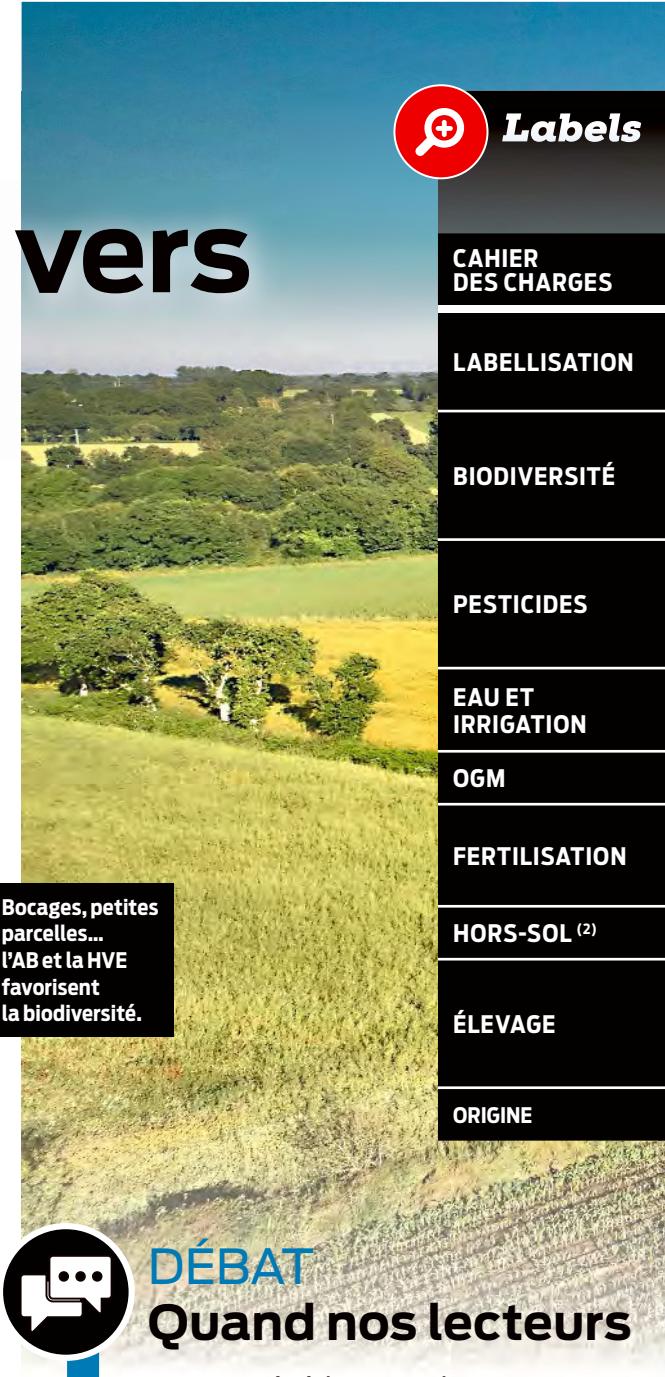
OGM

FERTILISATION

HORS-SOL⁽²⁾

ÉLEVAGE

ORIGINE



Bocages, petites parcelles...
l'AB et la HVE favorisent la biodiversité.



DÉBAT Quand nos lecteurs

Notre précédent article consacré à la HVE a fait réagir des viticulteurs labellisés en HVE, en bio et en biodynamie.

Dans le débat que notre article sur la Haute valeur environnementale (HVE, QC n° 599) a ouvert, la question des pesticides a suscité une controverse. Signaler que la HVE n'en interdit aucun, même parmi les plus problématiques, a déclenché une riposte : « *En bio aussi, il en y a !* » C'est exact, une trentaine de molécules sont autorisées, certes d'origine naturelle, mais pas toutes sans danger. Ainsi que le fait remarquer

Bio et HVE : leur intérêt et leurs limites



BIO

HVE

<p>+ Produit vendu + Englobe sa transformation - Possibilité de n'avoir qu'une partie de l'exploitation en bio</p>	<p>+ Ensemble de l'exploitation - Possibilité d'étiqueter HVE un produit non concerné</p>
<p>+ Haut degré de biodiversité exigé, sans critères précis, mais avec cultures diversifiées, rotations longues, lutte biologique nécessitant des habitats naturels</p>	<p>+ Critères précis : présence de haies, bosquets... + Diversité des cultures et des animaux encouragée ; bonus pour variétés, races ou espèces menacées</p>
<p>+ Molécules de synthèse interdites - Plus de 30 produits « naturels » autorisés, dont certains toxiques + Lutte contre les nuisibles par méthodes alternatives</p>	<p>- Aucun produit interdit, même ceux classés CMR⁽¹⁾ + Réduction des apports encouragée + Options aux pratiques chimiques favorisées</p>
<p>- Aucune mesure spécifique + Préservation de la qualité de l'eau</p>	<p>+ Gestion raisonnée de l'irrigation + Incitation aux économies d'eau</p>
<p>+ Interdits</p>	<p>- Possibles</p>
<p>+ Engrais de synthèse proscrits, alternance de cultures différentes, présence de variétés plus rustiques, de légumineuses...</p>	<p>- Engrais de synthèse autorisés + Analyses et bilans obligatoires + Réduction des apports et légumineuses encouragées</p>
<p>+ Interdit</p>	<p>- Autorisé</p>
<p>+ Surface minimale par animal, confort du bâtiment, accès à l'extérieur + Autonomie encouragée, aliments bio + Médicaments allopathiques limités</p>	<p>- Aucune mesure spécifique</p>
<p>- Monde entier</p>	<p>+ France</p>

+ + Favorable à l'environnement - Défavorable à l'environnement
 (1) Cancérogènes, mutagènes ou reprotoxiques.
 (2) Élevage (animaux sous bâtiment) et culture (sans terre).



parlent d'agronomie, c'est pointu !

monsieur L., « l'huile de neem est classée comme perturbateur endocrinien ». Précisons que des substances sont régulièrement interdites du fait de leur nocivité. Au cœur des discussions, le cuivre, dont les vertus antifongiques permettent à tous les producteurs de lutter contre le mildiou. En faible quantité, cet oligoélément est indispensable aux plantes et aux humains. En excès, il « peut exercer une action néfaste sur la vie des sols ». « Nous en utilisons près de 4 kilos par hectare (c'est la pratique actuelle, ndlr). Pourtant, notre sol est bien vivant », assure monsieur G., viticulteur en biodynamie. Il faudrait en épandre plus de 200 kilos pour

atteindre le seuil de toxicité, a établi l'Institut national de recherche pour l'agriculture (Inrae). Les champs bio affichent souvent des taux de matière organique plus élevés. « Plus ce pourcentage augmente, renchérit un confrère, plus un sol a la capacité de fixer le cuivre, évitant son absorption par les êtres vivants. »

Sarclage ou pesticides ?

D'autres pratiques cristallisent des approches différentes, à l'instar du travail du sol. En bio, l'absence d'herbicides peut obliger à sarcler avec un tracteur, afin d'arracher les mauvaises herbes, ce qui tasse la terre et nuit à la vie du sol. À l'inverse, l'agriculture de conservation

(adaptée à la HVE) prône la suppression du labour, mais nécessite du glyphosate pour désherber. Au bout du compte, les deux modèles ont un impact moins négatif pour la vie souterraine que le conventionnel, explique un chercheur de l'Inrae : pas de pesticides ou pas de tassement ! Des lecteurs appellent à « arrêter les oppositions dogmatiques entre labels » et à « se féliciter de voir tant d'agriculteurs s'engager ». D'ailleurs, comme le souligne Monsieur B., on constate souvent « un mélange de modes de production sur les exploitations ». Face aux enjeux, l'agriculture devra aller plus loin, en empruntant l'un ou l'autre de ces chemins, voire les deux.

CHAUFFAGE

Annonces et confusion

Le gouvernement veut interdire les chaudières au fioul, celles au gaz et, peut-être, les radiateurs électriques. Cela soulève des questions. Nos réponses.

— Par ÉLISABETH CHESNAIS

→ LES CHAUDIÈRES AU FIOUL VONT-ELLES DISPARAÎTRE ?

Leur interdiction entrera en vigueur le 1^{er} juillet 2021 dans les constructions neuves et le 1^{er} janvier 2022 dans l'habitat existant. Le fioul étant polluant, il a été décidé d'en sortir progressivement pour le chauffage. Cette mesure ne concerne pas les chaudières en place. Les chauffagistes continueront à les entretenir et à changer des pièces si besoin. Si votre appareil fonctionne, vous n'avez donc aucune obligation de vous en débarrasser. S'il vieillit, la période s'avère propice à son remplacement, surtout pour les ménages aux revenus très modestes et modérés. Ils bénéficient d'une prime Coup de pouce chauffage (financée par les certificats d'économies d'énergie) et de MaPrimeRénov', gérée par l'Agence nationale de l'habitat (Anah, QC n° 598).

→ PAR QUOI REMPLACER SA CHAUDIÈRE AU FIOUL ?

La chaudière gaz à condensation, dite « très haute performance », reste de loin l'option la plus économique pour les

Pour remplacer votre chaudière au fioul, vous pouvez opter pour une chaudière à granulés, mais elle coûte très cher.



consommateurs. Encore faut-il que le réseau de gaz naturel desserve le logement. Si ce n'est pas le cas, et pour conserver le confort inégalé du chauffage central, le choix se partage entre chaudière bois de bûche ou chaudière à granulés, ou encore pompe à chaleur air-eau. Or, il s'agit d'équipements très onéreux, leurs surcoûts d'investissement sont quasi impossibles à rentabiliser.

→ QU'EN EST-IL POUR LES CHAUDIÈRES À GAZ ?

Tout miser sur l'électricité est l'idée fixe du gouvernement pour atteindre la neutralité carbone, quel qu'en soit le coût pour les ménages (QC n° 589 et 591). Les chaudières gaz sont donc sur la

sellette. La nouvelle réglementation thermique et environnementale (RE 2020) est en préparation et en débat – houleux ! Les discussions sont très vives entre les différentes filières. La RE 2020 pourrait exclure ces appareils des logements individuels neufs dès son application, et de l'habitat neuf collectif en 2024. En revanche, les chaudières gaz à très haute performance ont encore toute leur place dans l'existant. Leur prix modique face à celui des autres équipements de chauffage central et le tarif compétitif du kilowattheure gaz les rendent incontournables.

→ LES RADIATEURS ÉLECTRIQUES SONT-ILS MENACÉS ?

C'est l'histoire de l'arroseur arrosé. La filière électrique a tant œuvré pour laminer celle du gaz qu'elle se retrouve face au mur. Les opposants au tout-électrique ont alerté sur le pic de consommation hivernal qui, d'une part, oblige à recourir aux centrales thermiques (polluantes) et, d'autre part, pourrait mener à un black-out généralisé. Rien n'est joué, mais la ministre de la Transition écologique, Barbara Pompili, se dit décidée à «sortir de l'effet joule» dans le neuf. Là encore, l'existant n'est pas concerné. ♦



Les prix acceptables pour votre équipement

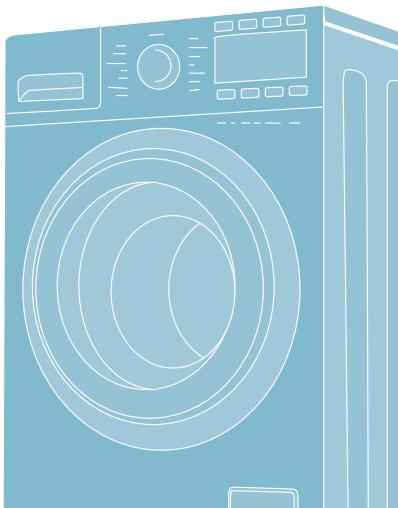
Les prix indiqués ici sont des maximums admissibles, au-delà, ils sont exorbitants.

POUR DU CHAUFFAGE CENTRAL

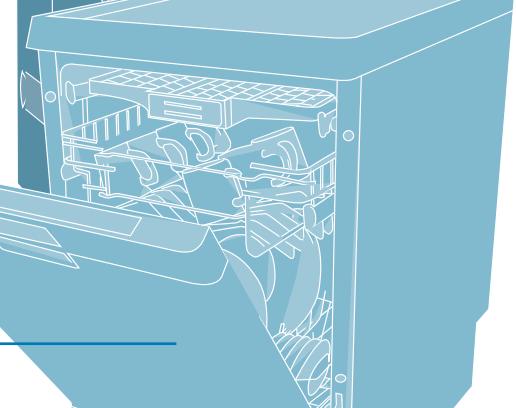
- # Chaudière gaz très haute performance : **4 000 €**
- # Pompe à chaleur air-eau : **12 000 €**
- # Chaudière manuelle au bois : **16 000 €**

POUR UN APPAREIL INDÉPENDANT

- # Chaudière automatique à granulés : **18 000 €**
- Pompe à chaleur géothermique : **18 000 €**
- # Poêle à granulés : **5 000 €**
- # Poêle à bois : **4 000 €**



Les marques les plus fiables



GROS ÉLECTROMÉNAGER

L'Allemagne domine sans partage

Lave-linge, lave-vaisselle... notre enquête européenne annuelle établit le classement des marques de gros électroménager les plus durables. Et à la fin, c'est toujours l'Allemagne qui gagne !

— Par MORGAN BOURVEN avec ISABELLE BOURCIER

Miele, Bosch, Siemens, mais aussi Liebherr, Bauknecht, AEG et Neff: les marques allemandes d'électroménager sont omniprésentes dans nos logements et dans notre enquête de fiabilité. Elles se hissent 17 fois dans le top 10 des 4 segments étudiés, lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle et réfrigérateurs-congélateurs, loin devant les constructeurs d'origine française (Laden, Vedette, Brandt, Proline, Faure)⁽¹⁾, qui y apparaissent seulement à six reprises. La *deutsche Qualität* (« qualité allemande »), dont nos cousins germains ont fait un slogan, se vérifie donc sur le terrain. « Cela ne m'étonne pas », explique Emmanuel Jessua, directeur des études de Rexecode. Les enquêtes de ce centre de recherche, réalisées tous les ans auprès d'un panel de 500 importateurs européens, montrent que les appareils d'outre-Rhin sont toujours perçus comme bénéficiant d'un rapport qualité-prix supérieur à ceux

fabriqués ailleurs. « Sur l'ensemble des critères (qualité du produit, ergonomie...), les Allemands alternent entre la première et la deuxième place », détaille-t-il. Ils ne sont en retrait que sur le design et les prix. Cette domination peut s'expliquer par la bonne santé du tissu industriel de l'Allemagne. « Ce pays n'a pas connu de désindustrialisation massive comme la France, grâce, notamment, à son différentiel de compétitivité qui a joué sur les marges des entreprises, et donc sur leurs capacités à investir », précise l'analyste. Miele, par exemple, injecte 5 à 7 % de son chiffre d'affaires dans la recherche et le développement: un record dans le secteur. Les groupes allemands profitent également de leur positionnement milieu-haut de gamme et de leur tradition de contrôle qualité très poussé. ♦

(1) D'origine seulement, car Laden, Vedette, Brandt et Faure appartiennent désormais à des groupes étrangers.

>>>

COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

Cette enquête a été réalisée en avril 2020, en partenariat avec nos homologues italien, espagnol, portugais et belge d'Euroconsumers (organisation regroupant les journaux consoméristes de plusieurs pays européens). Un questionnaire a été envoyé aux consommateurs à propos de la fiabilité de leurs gros appareils électroménagers.

Au total, 46 042 avis exploitables ont été reçus et analysés, dont 31 % en provenance d'utilisateurs français. Nous livrons les résultats des seules marques présentes sur le marché hexagonal et pour lesquelles au moins 200 réponses ont été collectées.

Pour comprendre l'indice : celui-ci prend en compte le nombre et la répétition des pannes depuis l'achat, pondérés par leur importance, ainsi que l'âge de l'appareil et sa fréquence ou sa durée d'utilisation. Les équipements de moins d'un an ont été exclus.

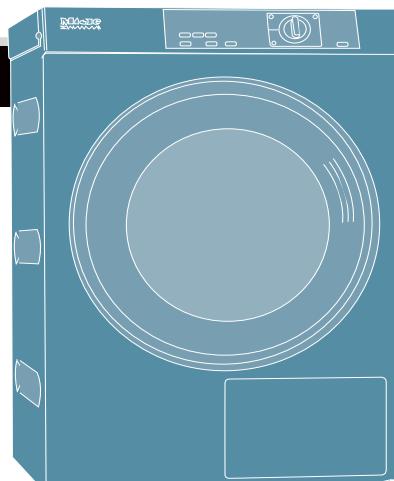
Échelle de fiabilité

- ★★★ très bon (de 95 à 100)
- ★★ bon (de 90 à 94)
- ★ moyen (de 85 à 89)
- médiocre (de 80 à 84)
- mauvais (de 0 à 79)

Lave-linge

20 LAVE-LINGE

		Indice de fiabilité
1	MIELE	93,2 ★★
2	BOSCH	92,4 ★★
3	SMEG	92,3 ★★
4	LG	92,1 ★★
5	LADEN	92 ★★
6	ELECTROLUX	91,7 ★★
7	HAIER	91,6 ★★
8	FAURE	91,5 ★★
9	SIEMENS	90,8 ★★
10	AEG	90,4 ★★
11	VEDETTE	90,4 ★★
12	BEKO	90,2 ★★
13	BAUKNECHT	90,2 ★★
14	SAMSUNG	90,1 ★★
15	BRANDT	89,9 ★
16	WHIRLPOOL	88 ★
17	HOOVER	86,9 ★
18	FAGOR	85,6 ★
19	INDESIT	85,3 ★
20	HOTPOINT	85 ★



L'indice de réparabilité arrive

Un indice de réparabilité est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2021 pour certains produits, dont les lave-linge frontaux. Cette note, graduée de 0 à 10, est accompagnée d'une fiche détaillant les points obtenus par l'appareil sur différents critères : facilité de démontage, documentation technique, disponibilité et prix des pièces détachées... Certes, il s'agit d'une véritable avancée, mais *Que Choisir* regrette que la notation soit déclarative (avec une possibilité de contrôle *a posteriori*) et indulgente. Ainsi, un équipement bien conçu peut obtenir un bon score même si ses pièces de rechange ne sont disponibles que très peu de temps !

Whirlpool décroche un label

Whirlpool est la première entreprise de gros électroménager à obtenir le nouveau label Longtime, qui vise à valoriser les marques les plus durables. De la conception à la mise sur le marché en passant par l'examen de la ligne de production, 41 critères sont évalués, et 50 fours du fabricant américain arborent désormais ce macaron. Un bon début ! Mais s'ils sont vraiment fiables, pourquoi Whirlpool ne prolongerait-il pas sa garantie constructeur ? Ce serait une preuve tangible !

L'info
en plus

Sèche-linge

20 SÈCHE-LINGE

		Indice de fiabilité
1	MIELE	96,6 ★★★
2	SIEMENS	95,6 ★★★
3	FAURE	95,4 ★★★
4	BEKO	94,7 ★★
5	SMEG	93,9 ★★
6	BOSCH	93,5 ★★
7	AEG	93,3 ★★
8	VEDETTE	92,6 ★★
9	LADEN	92 ★★
10	BRANDT	91,6 ★★
11	ELECTROLUX	91,6 ★★
12	INDESIT	91,2 ★★
13	LG	91,2 ★★
14	CANDY	91,2 ★★
15	WHIRLPOOL	90,4 ★★
16	SAMSUNG	90 ★★
17	FAGOR	89,9 ★
18	BAUKNECHT	89,1 ★
19	HOOVER	84,7 ■
20	HOTPOINT	83,4 ■

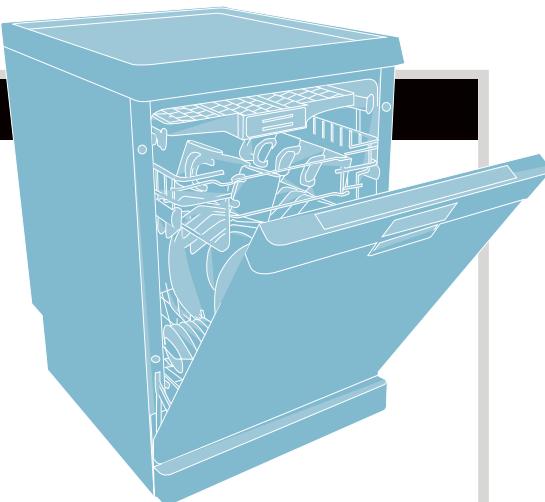


À vec un trio de tête qui a obtenu un indice supérieur à 95, les sèche-linge comptent parmi les appareils les plus fiables. Miele atteint la plus haute marche du podium avec un point d'avance sur Siemens. Candy, avant-dernière l'an passé, remonte dans le classement (+ 3,9 points), tandis que Hoover (- 5,2 points) dégringole. Bosch est en net progrès (+ 2,2 points).

Lave-vaisselle

19 LAVE-VAISSELLE

		Indice de fiabilité
1	NEFF	95,5 ★★★
2	SIEMENS	93,2 ★★
3	MIELE	93 ★★
4	BOSCH	92,6 ★★
5	INDESIT	91,6 ★★
6	BEKO	90,9 ★★
7	HOTPOINT	90,7 ★★
8	IKEA	90,4 ★★
9	BAUKNECHT	89,6 ★
10	LG	89,1 ★
11	DE DIETRICH	88,9 ★
12	CANDY	88,1 ★
13	ELECTROLUX	88,1 ★
14	WHIRLPOOL	86,8 ★
15	SMEG	86,7 ★
16	AEG	85,5 ★
17	FAGOR	83,9 ■
18	SAMSUNG	80,7 ■
19	BRANDT	80,6 ■



Bel effort!

Brandt s'engage sur les pièces détachées

Le groupe Brandt a annoncé, en janvier, une extension à 14 ans de la disponibilité des pièces de rechange pour l'ensemble de ses gros appareils électroménagers et à 20 ans pour ses produits fabriqués en France (four à pyrolyse et tables à induction). Un objectif ambitieux, alors que la plupart des marques plafonnent aux alentours de 10 ans de disponibilité. Brandt est loin de briller, cette année, dans notre enquête de fiabilité : au moins, les pannes seront désormais réparables plus longtemps !

Échelle de fiabilité **★★★** très bon **★★** bon
★ moyen **■** médiocre **■■** mauvais

Retour gagnant

Sharp: la renaissance

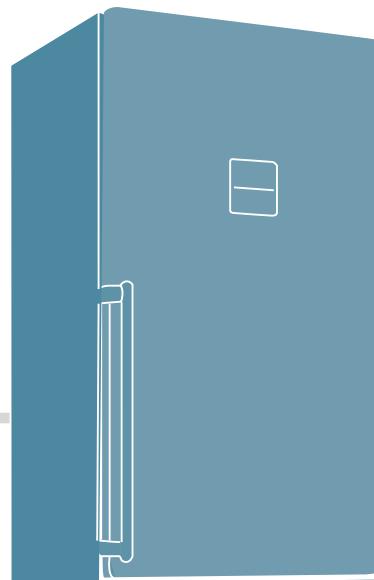
Le célèbre constructeur nippon, qui revendique l'invention de l'écran plat et du four à micro-ondes, fait son retour. Criblé de dettes, il avait quitté le marché européen en 2015. Il y revient par la petite porte, en permettant à Vestel d'utiliser son nom pour des appareils électroménagers. Le fabricant turc, qui assemble les produits de dizaines d'autres grandes marques du secteur, possède des usines ultramodernes dont ne dispose pas Sharp en Europe. Résultat : le magazine *Capital* rapporte que le chiffre d'affaires européen du japonais est passé de 50 à 120 millions d'euros en trois ans.

Réfrigérateurs-congélateurs

25 COMBINÉS

		Indice de fiabilité
1	SHARP	92,7 ★★
2	SIEMENS	92,4 ★★
3	BOSCH	92,2 ★★
4	MIELE	91,7 ★★
5	BEKO	91,5 ★★
6	PROLINE	91,1 ★★
7	HAIER	91 ★★
8	LIEBHERR	90,5 ★★
9	GENERAL ELECTRIC	90,2 ★★
10	THOMSON	89,5 ★
11	IKEA	89,5 ★
12	LG	89,4 ★
13	ELECTROLUX	89 ★
14	SMEG	88,9 ★
15	AEG	88,9 ★
16	INDESIT	88,8 ★
17	SAMSUNG	88,5 ★
18	HOTPOINT	88,2 ★
19	WHIRLPOOL	87,9 ★
20	CANDY	87,4 ★
21	BRANDT	86 ★
22	FAURE	86 ★
23	HOOVER	85,5 ★
24	DAEWOO	85,5 ★
25	FAGOR	83,8 ■

La bonne nouvelle ? Les combinés disposent des indices de fiabilité les plus homogènes de notre enquête (9 points entre le meilleur et le moins élevé). La mauvaise, c'est que les résultats ne sont guère brillants, Sharp décrochant la première place avec seulement 92,7 points. Brandt, marque d'origine française, souffre aussi dans ce segment (- 7 points).



VITAMINE C, CALCIUM, OMÉGA 3... De quoi manque-t-on

De nombreux consommateurs semblent persuadés de manquer de vitamines ou de minéraux. Les industriels surfent sur cette « peur » en proposant des produits enrichis et des compléments alimentaires pour les combler. Mais est-ce bien utile ?

— Par ELSA ABDOUN

L'idée que nous manquons tous, ou presque, de vitamines et de minéraux semble très répandue. Les industriels en profitent en tout cas pour nous vendre des tas de choses. Côté alimentation, des céréales et des biscuits portent des mentions telles que « enrichi en vitamine C », « source de calcium », « magnésium et vitamine E » ou encore « riche en fer ». Des « super-aliments » comme les baies de goji ou le chou kale, eux, sont censés regorger de micronutriments (alors que ce n'est pas toujours vrai, QC n° 588). Des jus de fruits ou de légumes sont « pressés à froid », afin d'en préserver toutes les substances nutritives. Au rayon électroménager, des extracteurs de jus permettent de réaliser soi-même ces breuvages. En librairie, on trouve des livres de recettes pour cuisiner cru, même si, contrairement à ce qu'affirment les adeptes du crudivorisme, certaines molécules sont mieux assimilées quand les aliments sont cuits (QC Santé n° 146). Sans oublier, bien sûr, les incontournables compléments alimentaires. Mais sommes-nous à ce point carencés en « bons » nutriments qu'il nous faille choisir des produits à l'aune de leur richesse en tel ou tel micronutriments ?

Les vraies carences sont assez rares

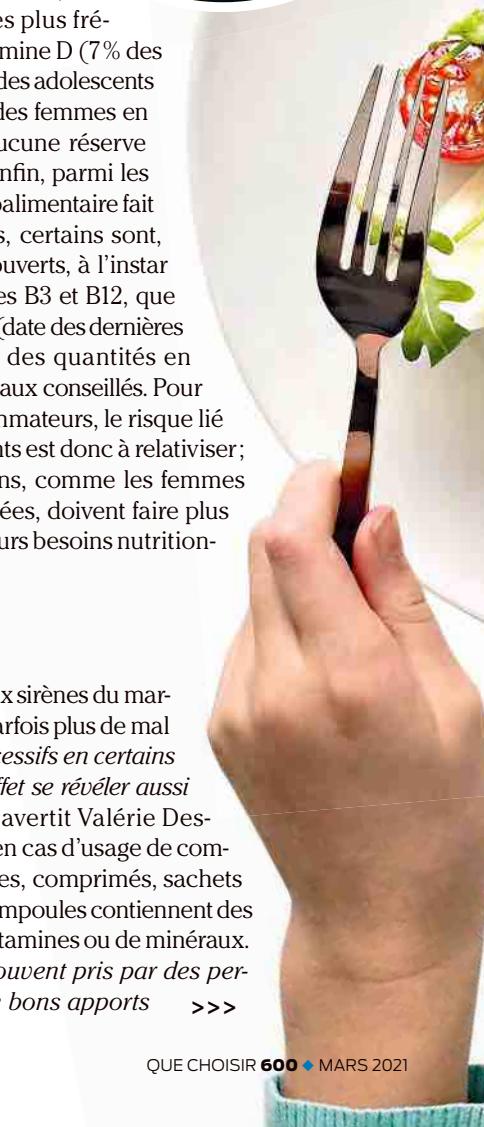
Rien n'est moins sûr. Certes, plusieurs nutriments bénéfiques pour la santé sont assez souvent ingurgités à des doses inférieures aux apports de référence définis par l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses). C'est en particulier le cas des vitamines C et D, du calcium et du fer (lire p. 59). Mais « ces apports optimaux sont à prendre avec des pinces », affirme Valérie Deschamps, épidémiologiste en charge de la surveillance nutritionnelle à Santé publique France. Avoir des apports inférieurs

à ces seuils ne signifie pas forcément que cela provoquera des effets néfastes sur la santé. » Les carences, qui correspondent à des insuffisances sévères aux conséquences démontrées, s'avèrent, quant à elles, assez rares. Les plus fréquentes concerneraient la vitamine D (7% des adultes, 4% des enfants et 13% des adolescents sont carencés) et le fer (20% des femmes en âge de procréer n'ont plus aucune réserve de fer dans leur organisme). Enfin, parmi les nutriments dont le secteur agroalimentaire fait la promotion sur ses produits, certains sont, au contraire, déjà très bien couverts, à l'instar du phosphore et des vitamines B3 et B12, que les Français avaient, en 2014 (date des dernières données disponibles), dans des quantités en moyenne supérieures aux niveaux conseillés. Pour une grande partie des consommateurs, le risque lié au déficit de certains nutriments est donc à relativiser; même si certaines populations, comme les femmes enceintes et les personnes âgées, doivent faire plus particulièrement attention à leurs besoins nutritionnels (lire l'encadré p. 58).

Évitez les pièges du marketing

Pas la peine, donc, de céder aux sirènes du marketing. D'autant que cela fait parfois plus de mal que de bien. « Des apports excessifs en certains micronutriments peuvent en effet se révéler aussi délétères que leur manque », avertit Valérie Deschamps. Et ce danger est réel en cas d'usage de compléments alimentaires. Pastilles, comprimés, sachets de poudre, gélules ou encore ampoules contiennent des doses parfois très élevées de vitamines ou de minéraux. Or, « les compléments sont souvent pris par des personnes qui disposent déjà de bons apports » >>>

Les apports excessifs en certains micronutriments peuvent être aussi délétères que leur manque



vraiment ?



ALLÉGATIONS NUTRITIONNELLES EN PAGAILLE

Les industriels de l'agroalimentaire font la promotion de micronutriments sur leurs produits. Or, pour certains, nos besoins sont déjà très bien couverts.



CHEZ LES PLUS JEUNES

Des insuffisances spécifiques

Les dernières données permettant de comparer les apports des enfants et des adolescents à ceux des adultes de moins de 75 ans sont malheureusement anciennes. Cependant, des analyses publiées en 2015 par l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) suggèrent que les plus jeunes (en particulier les adolescents) ont plus souvent que les adultes des apports inférieurs aux niveaux recommandés en divers nutriments. En plus des « insuffisances » notées chez les adultes, que l'on retrouve la plupart du temps aussi chez les plus jeunes, s'ajoutent certains manques



FCIROU/DEEPOL/PLANPICTURE

spécifiques chez ces derniers, tels que le cuivre (présent dans les abats, les fruits de mer, les fruits et légumes...), le zinc (viande, abats, fromage, légumineuses, produits de la mer...) et les vitamines A (produits animaux), B2 (abats, produits laitiers...), B5 (produits laitiers, céréales complètes, légumineuses...), B6 (produits végétaux et animaux), B9 (légumineuses, légumes à feuilles, foies...) et E (huiles végétales et fruits à coque).



GROSSESSE, GRAND ÂGE, RÉGIMES RESTRICTIFS...

Plusieurs situations délicates

Le risque de déficience délétère est plus élevé chez les personnes âgées de plus de 75 ans, du fait de besoins plus importants et d'une consommation alimentaire plus faible. Sont aussi concernés les individus suivant des régimes restrictifs, tels que les végétaliens qui ont besoin d'un apport supplémentaire en vitamine B12,

tout comme les femmes enceintes, chez lesquelles le manque de vitamine B9, d'iode et de fer s'avère relativement fréquent (leurs besoins étant supérieurs) et potentiellement néfaste pour le développement du fœtus. Les médecins proposent donc souvent une supplémentation aux femmes qui formulent un projet de grossesse.

>>> «en micronutriments à travers leur alimentation», regrette Valérie Deschamps. «Les compléments alimentaires sont loin d'être anodins, nous avons régulièrement des alertes», insiste-t-on également à l'Anses. Dernier exemple en date: en janvier, quelques jours après une tribune de médecins qui encourageaient la prise généralisée de gélules de vitamine D pour éviter de contracter le Covid-19 (malgré l'absence de bienfaits avérés), le centre antipoison du CHU de Lille (59) sonnait l'alarme sur une hausse du nombre de surdosages toxiques. Un risque auquel s'ajoute un doute sur l'utilité de certains de ces produits: «Dans la nourriture, les nutriments sont associés et se potentialisent entre eux. Les bénéfices ne sont pas les mêmes», précise Valérie Deschamps.

Et l'équilibre alimentaire ?

Autre problème lié au fait de vouloir à tout prix maximiser ses apports en vitamines et en minéraux: en oublier toutes les notions d'équilibre alimentaire. Par exemple, «boire de grandes quantités de jus de fruits risque d'entraîner un excès de sucre», prévient le Dr Mathilde Touvier, directrice de l'équipe de recherche en épidémiologie nutritionnelle à l'Institut national de la santé et de la recherche médicale (Inserm). «En France, en matière d'alimentation, le principal souci, ce sont les excès, pas les manques», rappelle, pour sa part, Jean-Michel Lecerf, médecin nutritionniste et directeur du service de nutrition de l'Institut Pasteur de Lille (59). Il semble donc que, pour les experts, la meilleure garantie de bons apports nutritionnels soit simplement de manger diversifié, en s'assurant d'intégrer au moins cinq portions de fruits et légumes par jour. «Malheureusement, seuls 40 % des Français atteignent ce seuil», déplore Valérie Deschamps. Un déficit qui touche particulièrement les populations les plus défavorisées sur le plan socioéconomique, qui sont aussi celles dont les apports en certains nutriments se révèlent les plus faibles. ◆

**Mangez diversifié
et au moins
cinq portions de
fruits et légumes
par jour**

9 NUTRIMENTS



VITAMINE D

Qui en manque ? En 2015, en France, seuls 25 % des adultes avaient des apports optimaux en vitamine D. Moins de 1 sur 2 souffrait d'une insuffisance légère, 1 sur 3 présentait un déficit modéré et 1 sur 15 était carencé. Les personnes âgées et à peau noire ou foncée sont les plus concernées.

Quels risques pour la santé ?

Défauts de minéralisation osseuse, fractures, chute et ostéoporose, mais aussi plus d'infections respiratoires (grippe...).

Ce qu'il faut manger pour s'assurer des apports corrects

S'exposer (mais pas trop) au soleil et consommer un poisson maigre et un poisson gras par semaine, ainsi que des œufs et du fromage (avec modération).

VITAMINE C

Qui en manque ? En 2006, environ un tiers des femmes et la moitié des hommes de moins de 75 ans semblaient ingérer des doses de vitamine C inférieures aux apports conseillés. En 2014, les adultes avaient un apport en moyenne 20 % plus faible que les niveaux de référence.

Quels risques pour la santé ?

Fatigue, infections...

Ce qu'il faut manger pour s'assurer des apports corrects

Au moins cinq fruits et légumes par jour.

FER

Qui en manque ? En 2015, 1 adulte sur 15 ne disposait plus d'aucune réserve de fer et près de 1 sur 10 en avait

DONT VOUS POURRIEZ MANQUER



une faible. Les femmes en âge de procréer sont les plus touchées.

Quels risques pour la santé ?

Malaises, fatigue, vertiges, baisse de tension, troubles digestifs...

Ce qu'il faut manger pour s'assurer des apports corrects

De la viande et des abats (au maximum 500 g de viande rouge par semaine), des légumineuses (au moins deux fois par semaine), des légumes, des fruits de mer...

FIBRES

Qui en manque ? En 2012, seuls 10 % des hommes et 4 % des femmes atteignaient l'apport optimal de 30 g par jour de fibres.

Quels risques pour la santé ?

Cancer (colorectal en particulier), obésité, diabète, maladies cardiovasculaires...

Ce qu'il faut manger pour s'assurer des apports corrects

Au moins cinq portions de fruits et légumes quotidiennes, des légumineuses et des céréales tous les jours (en privilégiant les formes complètes).

POTASSIUM

Qui en manque ? En 2006, la moitié des femmes et 20 % des hommes de moins de 75 ans absorbait des doses inférieures aux recommandations. En 2014, la moyenne des apports des deux sexes demeurait en deçà de la référence.

Quels risques pour la santé ?

Troubles du rythme cardiaque, crampes, fatigue, hypertension, calculs rénaux, déminéralisation osseuse...

Ce qu'il faut manger pour s'assurer des apports corrects

Des fruits et légumes, des légumineuses, des pommes de terre, de la viande, du poisson (un gras et un maigre par semaine)...

OMÉGA 3

Qui en manque ? En 2006, la quasi-totalité des Français ingérait des quantités d'oméga 3 inférieures aux apports conseillés. En 2014, le niveau de consommation moyen des adultes restait largement en dessous des recommandations.

Quels risques pour la santé ?

Maladies cardiovasculaires.

Ce qu'il faut manger pour s'assurer des apports corrects

Des huiles de colza et de noix, ainsi qu'un poisson gras par semaine.

MAGNÉSIUM

Qui en manque ? En 2006, plus des deux tiers des adultes de moins de 75 ans avaient des doses de magnésium inférieures aux recommandations. En 2014, les quantités moyennes apparaissaient encore 10 % à 15 % en dessous des apports jugés satisfaisants.

Quels risques pour la santé ?

Fatigue, crampes, tremblements, chute de tension et hausse du risque de diabète, d'hypertension artérielle, d'accident vasculaire cérébral...

Ce qu'il faut manger pour s'assurer des apports corrects

Des fruits à coque (une poignée quotidienne), des céréales complètes, des légumineuses, des poissons et des fruits de mer, ainsi que des produits laitiers (deux par jour).

CALCIUM

Qui en manque ? En 2014, les apports en calcium des femmes de 18 à 79 ans étaient environ 10 % en dessous des niveaux de référence. Les doses de l'ensemble des adultes diminuent significativement avec l'âge.

Quels risques pour la santé ?

Défauts de minéralisation osseuse, fractures, chute, ostéoporose, voire hypertension...

Ce qu'il faut manger pour s'assurer des apports corrects

Des produits laitiers, des légumineuses, des fruits à coque, des céréales complètes, des légumes feuilles (toutes sortes de choux, bettes, épinards...), des fruits de mer...

IODE

Qui en manque ? En 2006, près de 40 % des femmes et un quart des hommes de moins de 75 ans semblaient ingérer des doses d'iode inférieures aux apports conseillés. En 2014, les hommes prenaient, en moyenne, des doses légèrement supérieures au seuil « satisfaisant », tandis que la consommation des femmes apparaissait, en moyenne, 10 % en dessous.

Quels risques pour la santé ?

Prise de poids, fatigue, augmentation du volume de la thyroïde (goitre)...

Ce qu'il faut manger pour s'assurer des apports corrects

Des poissons et des fruits de mer, des œufs, des produits laitiers et du sel iodé (au maximum 5 g de sel par jour).


LA POSTE
Le service se dégrade encore

Je rebondis sur le témoignage d'un lecteur se plaignant des longs délais d'acheminement de La Poste (QC n° 597). À Saint-Étienne, le courrier met aussi parfois une semaine pour être distribué d'une zone à une autre. Autre problème : certains facteurs ne prennent plus la peine de sonner à la porte et déposent directement les avis de réception pour les recommandés dans les boîtes aux lettres, obligeant leurs destinataires à se déplacer. Récemment, j'ai été confrontée à cette situation. Dans mon quartier, le bureau de poste a fermé, et c'est une supérette qui a pris le relais. Quand j'y suis arrivée, un panneau indiquait : « La Poste est en panne ». Cela a duré sept jours. Or, les courriers recommandés peuvent s'avérer urgents. Un mois plus tard, en faisant mes courses dans un autre point de vente, je suis tombée sur la même affiche. Jusqu'à quel point le service public se dégradera-t-il ? ♦

M. J. M., Saint-Étienne (42)

 ASSURANCES

Mur de clôture embouti

J'ai percuté mon mur de clôture avec ma voiture. J'ai déclaré ce sinistre auprès de mon assureur (la Matmut), qui m'a notifié par téléphone sa prise en charge. Après maintes relances, il m'annonce finalement qu'il ne m'indemnisera pas. Quels sont mes recours ? ♦

François P., Chaumont (52)

LA RÉPONSE DE QC

 Vous pouvez actionner soit l'assurance automobile, car le dommage a été causé par votre véhicule, soit celle de l'habitation qui couvre votre logement. Aussi, relisez vos contrats pour vérifier les risques garantis, les biens concernés et les exclusions. Quant aux murs et aux clôtures, il faut souvent avoir souscrit l'option aménagements immobiliers extérieurs pour que l'assureur accepte de prendre en charge les réparations. Par ailleurs, de nombreuses polices habitation ne

vous dédommagent pas si vous êtes à la fois le conducteur du véhicule, ou son propriétaire, et le responsable des dégâts. Demandez à la Matmut ce qui fonde sa réponse. Il lui appartient de prouver que le sinistre entre dans une exclusion de garantie (art. 1353 du Code civil). Faute de clause formelle et limitée (art. L. 113-1 du Code des assurances), voire encas de clause équivoque qui s'interprète en votre faveur, contestez son refus et exigez d'être indemnisé (art. L. 113-5 du Code des assurances).

Toujours un train de retard !
 SNCF

Distributeur de billets inaccessible

La gare d'Ozoir-la-Ferrière, en région parisienne, ferme régulièrement. Or, le distributeur de billets étant situé à l'intérieur du bâtiment, il est impossible d'acheter des titres de transport quand les portes sont closes. L'autre jour, nous avions un rendez-vous médical à Paris. Nous sommes donc montés à bord du RER sans tickets. À l'arrivée, nous avons été contrôlés et avons écopé d'une amende de 50 € chacun. Nous n'avions pas l'intention de frauder à l'occasion de ce voyage, mais nous n'avons pas eu d'autre choix. Les agents qui nous ont verbalisés nous ont toutefois conseillé d'écrire au service clients de la SNCF afin d'être remboursés. ♦

Philippe et Francine Pluntz, Ozoir-la-Ferrière (77)

DESSINS LEFRED-THOURON





ALIMENTATION

Nems aux crevettes ou aux carottes ?

Les Nems aux crevettes de Jardin Bio que nous avons mangés n'avaient qu'un goût prononcé... de carottes. J'ai examiné la liste des ingrédients: ils ne contiennent que 3,8% de crevettes ! La marque a-t-elle le droit de dénommer ainsi son produit alors qu'il comporte si peu de crustacés ? ♦

Mathilde Michel, Belvès (24)

LA RÉPONSE DE QC

 Le nom « Nems aux crevettes » n'est pas une appellation légale qui impose le respect d'un cahier des charges. Toutefois, les consommateurs ne doivent pas être induits en erreur par la dénomination commerciale choisie par le professionnel (art. L. 121-2 du Code de la consommation). Ainsi, l'indication « Du fruit prêt à boire » pour un jus d'orange qui n'en contenait que 50 %

a été considérée comme constituant une pratique déloyale (arrêt de la Cour de cassation, ch. crim., 4/03/1976, n° 75-91.924). Si ces pâtes impériales n'ont pas un goût de crevette, vous pouvez reprocher à Jardin Bio d'utiliser une mention qui valorise son produit. Signalez-le aussi à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, sur Signal.conso.gouv.fr.



LOCATION

Un seul trousseau de clés

Mon bailleur ne m'a remis qu'un seul jeu de clés. Je lui ai demandé de m'en procurer un autre, pour qu'un de mes proches puisse rentrer chez moi si j'ai un souci de santé. Celui-ci a refusé. Est-ce légal ? ♦

Catherine Klein, Marcq-en-Barœul (59)

LA RÉPONSE DE QC

 Si la loi ne prévoit pas le nombre de jeux de clés qu'un bailleur doit remettre, il est d'usage d'en fournir au moins deux par prudence, qu'il y ait un ou plusieurs locataires. Réitérez votre demande, par lettre recommandée avec AR ou par courriel, en invoquant l'argument des raisons de santé. Il se peut que le propriétaire accepte, mais il a

le droit de vous facturer le coût de reproduction du trousseau. Faute d'entente sur ce point, un conciliateur vous aidera à trouver une issue amiable à votre litige. Le désaccord persiste ? Les juges apprécieront si, au titre de la jouissance paisible du logement (art. 6 de la loi du 06/07/1989), votre bailleur doit vous donner un autre jeu à ses frais.

INFORMATIQUE

Le coup de la pile

Il y a six ans, j'ai acheté un ordinateur chez Boulanger. Il fonctionnait parfaitement jusqu'au jour où l'écran est resté noir au démarrage. Je contacte alors l'enseigne, qui m'envoie un technicien. Malheureusement, le lendemain, la panne se reproduit. Deuxième coup de fil, nouvelle intervention. Le même incident survient une troisième fois. Mon interlocuteur au téléphone me conseille de me rendre en boutique pour déposer la machine au service après-vente (SAV), où sera établi un devis payant d'un montant de 39 €. L'employé me précise cependant qu'il faudra probablement changer la carte mère.

Avant d'apporter l'appareil au magasin, je décide de l'ouvrir pour voir si ce dysfonctionnement n'est pas provoqué par de la poussière (je précise que je suis ignare en informatique). Je remarque une pile ronde, que je remplace. Et là, miracle, tout remarche ! Je rappelle aussitôt le SAV de Boulanger et lui annonce que j'ai réparé moi-même mon PC pour un coût modique (1,50 €, le prix de la pile!). La personne qui me répond s'exclame : « Bien joué ! » Je parle ensuite d'obsolescence programmée et celle-ci met fin à notre conversation ! ♦

Claude-Vincent Cassar, par courriel



Modifications non prises en compte

Lors de la souscription d'une assurance vie auprès d'Allianz, j'ai indiqué que ma compagne en serait la bénéficiaire en cas de décès et, à défaut, nos quatre enfants. Il y a plusieurs mois, j'ai contacté la compagnie afin qu'elle mette à jour mes coordonnées géographiques. Quand j'ai reçu la nouvelle version du contrat, j'ai constaté que mon adresse actuelle avait été mal recopiée. D'autres corrections avaient également été mal intégrées, ce qui pourrait compliquer la désignation de mes héritiers par défaut. J'ai demandé que la totalité de mes modifications soit correctement reportée. Ce fut peine perdue ! Cette persistance dans l'erreur m'incite à penser que c'est intentionnel. Le jour venu, Allianz pourrait se montrer réticente à liquider ce contrat conformément à mes instructions. Lors de la disparition d'un de mes parents, j'en ai fait l'amère expérience, certes avec un autre assureur. Pour ne pas payer, il trouvait toujours une bonne raison. Résultat, il a fallu plusieurs mois pour que la situation se débloque. ♦

Christian Méraud,
Neuilly-sur-Seine (92)



FACILITÉS DE PAIEMENT

Commande annulée, régularisation à la peine

Chez Boulanger, j'ai acheté deux articles pour 1148 €, avec un paiement en trois fois sans frais. Le vendeur a annulé la commande d'un des produits, qui coûtait 499 €. Or, l'établissement de crédit Oney a effectué tous les prélèvements sans déduire ce montant. Je n'arrive pas à être remboursé. Comment faire ? ♦ **G.V.**, Rolleville (76)

LA RÉPONSE DE QC

 Les offres de règlement en trois fois sans frais se développent dans les grands magasins mais aussi chez les webmarchands. Il s'agit de facilités de paiement proposées par les professionnels vendeurs via des organismes de crédit tels qu'Oney. En pratique, l'établissement financier verse au commerçant ou au site le montant de l'achat et le consommateur rembourse le prêteur sous

forme de mensualités. Tout d'abord, demandez à Boulanger de prouver que les 499 € en question ont bien été restitués à Oney (art. 1353, alinéa 2, du Code civil). Puis mettez en demeure, par lettre recommandée avec AR, ce dernier de vous rendre cette somme (art. 302-1 du Code civil). Sans réponse favorable, saisissez le Médiateur de l'Association française des sociétés financières.

TÉLÉPHONIE MOBILE

Tout se facture chez SFR

J'ai offert un smartphone à une amie âgée de 76 ans. Peu à l'aise avec la technologie, elle a coupé le son de son téléphone par erreur, et elle n'arrivait plus à lire ses SMS. Elle s'est rendue dans une agence SFR de sa ville pour demander de l'aide. Celle-ci lui a été facturée 9 € ! Cette pratique est-elle conforme à la loi ? ♦

Antoine Bruny, Charbonnières-les-Bains (69)

LA RÉPONSE DE QC

 La facturation d'un service est possible à condition que le consommateur ait été préalablement informé de son prix, par voie d'affichage ou partout autre procédé approprié (art. L. 112-1 du Code de la consommation). En cas de non-respect de cette obligation, le prestataire risque une amende administrative (art. L. 131-5 du même

code). Dans ce cas, votre amie a le droit de demander au professionnel, soit en boutique, soit en envoyant un courrier ou un e-mail, le remboursement des 9 € acquittés. Faute de règlement amiable, elle peut signaler les faits, par lettre ou par courriel, à la Direction départementale de la protection des populations (DDPP).

ADRESSEZ VOS COURRIERS

233, BD VOLTAIRE,
75555 PARIS CEDEX 11

OU VOS E-MAILS
QUECHOISIR.ORG/
NOUS-CONTACTER-N42652



GRANDE DISTRIBUTION

Faire l'appoint, c'est tout !

Dernièrement, j'ai fait des courses pour 40 € au Super U. J'ai voulu donner un billet de 100 € à la caissière, mais elle m'a déclaré que le montant de mes achats devait atteindre 50 € minimum pour qu'elle puisse le prendre. Elle m'a demandé de régler avec un autre moyen de paiement. Est-ce normal ? ♦

M. D., Argenteuil (95)

LA RÉPONSE DE QC

En France, l'euro a cours légal (art. L. 111-1 du Code monétaire et financier). Un commerçant n'a donc pas le droit de refuser des pièces ou des billets de banque libellés dans cette monnaie. Il serait alors passible d'une contravention de deuxième classe (art. R. 642-3 du Code pénal), dont le montant peut atteindre 150 €. Toutefois, cette infraction n'est pas constituée si l'il s'oppose à un paiement en espèces parce que le client ne fait pas l'appoint (art. L. 112-5 du Code monétaire et financier – réponse ministérielle au Sénat du 31/05/2005 n° 16759). En effet, rien n'oblige un professionnel à rendre la monnaie. Cela lui permet de ne pas conserver un fonds de caisse trop important.



DESSINS LEFRÉD THOURON

Préparer n'est pas fabriquer



MADE IN FRANCE

Des ingrédients 100 % importés

L'autre jour, j'ai mangé une barquette de poisson à la bordelaise de la marque Odyssée. Sur l'emballage, en dessous d'une carte de France tricolore, il était indiqué : « Préparé dans notre atelier à Lallié (35) ». Mais un astérisque renvoyait à une mention écrite en petits caractères : « Le poisson, la chapelure, les oignons, les échalotes et le persil ne sont pas français ». Sans commentaire ! ♦

R. Hamon-Duquenne, Mennecy (91)



AGENCE IMMOBILIÈRE

Les honoraires sont dus malgré une annulation de contrat

En octobre dernier, j'ai signé un contrat pour une location d'habitation vide et remis à l'agence immobilière trois chèques (caution, loyer mensuel et frais d'agence). Le bail devait débuter à la fin du mois de janvier 2021. Or, mi-décembre, j'ai souhaité l'annuler pour des raisons familiales. L'agence a accepté ma demande et m'a restitué deux de mes chèques. Elle a toutefois conservé celui de 479 €, qui représentait ses honoraires. Est-ce légal ? ♦

M.-L. Gerlier, Altorf (67)

LA RÉPONSE DE QC

L'agence est en droit, dès la signature du bail, d'être rétribuée pour ses prestations, même si vous avez changé d'avis. Votre contrat de location devient ferme et définitif à partir du moment où vous le signez, et ce bien que sa prise d'effet soit ultérieure. Légalement, vous ne pouvez pas vous rétracter. Pour mettre fin au contrat, vous auriez dû donner congé à votre bailleur en respectant

un délai de préavis de trois mois (art. 15 de la loi du 6/07/1989). Dans votre situation, le professionnel a accepté, en accord avec le propriétaire du logement, d'y renoncer, mais cela ne le prive pas pour autant de ses honoraires. Vous avez néanmoins la possibilité d'en contester le montant si ces frais, qui sont plafonnés, n'étaient pas partagés entre le bailleur et vous (art. 5 de la loi du 6/07/1989).

Des contrats piégés

Des millions de Français anticipent leurs funérailles en contractant une convention obsèques. Mais ce type d'assurance ne doit pas être souscrit les yeux fermés.

1 Deux options possibles

Le principe des contrats obsèques ? Soit garantir le versement d'un capital à un proche, soit financer à l'avance des prestations funéraires en l'échange de cotisations, payables en une fois ou tous les mois, pendant 5 à 20 ans ou jusqu'au décès du souscripteur (cotisation viagère). Or, le régulateur du secteur de la banque et de l'assurance (l'ACPR) a récemment tapé du poing sur la table après avoir constaté « *des insuffisances récurrentes* » de la part des distributeurs de ces assurances. Celles-ci concernent autant le défaut d'informations délivrées avant la signature de la convention que l'absence du devoir de conseil censé être prodigué.



Faites jouer la concurrence pour décrocher les meilleures conditions tarifaires.

2 Pari risqué

Avec une assurance vie classique, l'argent que vous versez, à votre rythme et selon vos moyens, gonfle un capital (sans limite) qui sera transmis à vos héritiers dans des conditions fiscales avantageuses. Ce n'est pas le cas des contrats obsèques, qui reviennent à faire une sorte de pari sur votre propre mort. Prenons le cas d'un homme de 62 ans qui signe une convention

prévoyant le paiement de 4 000 € de capital pour une cotisation mensuelle de 35 € durant 15 ans. S'il disparaît à 80 ans, il aura déboursé en tout 6 300 € alors que ses proches ne recevront que le montant prévu (4 000 €). A contrario, s'il décède plus tôt, par exemple à 70 ans, il n'aura dépensé que 3 360 €, une somme inférieure aux fonds que toucheront ses bénéficiaires.

3 De multiples frais

Les distributeurs des contrats obsèques ne sont pas suffisamment transparents sur les frais appliqués à ces assurances. Frais d'entrée, frais sur les versements, frais de fractionnement des primes, frais de sortie ou de rachat : « *L'effet cumulé est significatif*, souligne l'ACPR, mais rarement présenté de façon claire au client. » La Macif ponctionne ainsi des frais d'entrée et sur les versements s'élevant à 4,99 % du capital garanti, ainsi que des frais de fractionnement. En tout état de cause, faites jouer la concurrence pour décrocher les meilleures conditions tarifaires.

4 Des délais de carence

Tous les contrats prévoient un délai de carence (ou délai d'attente). Il protège les assureurs d'éventuels abus, comme une personne qui, se sachant condamnée, souscrirait une assurance obsèques quelques mois avant sa disparition. Durant ce laps de temps (de un à trois ans), si vous décédez de maladie, vos proches ne toucheront pas le capital choisi. En contrepartie, les primes payées leur seront intégralement remboursées. Il n'en va pas de même dans l'hypothèse d'un accident : la totalité du capital est transmise aux bénéficiaires. Pour éviter les délais de carence, optez pour le versement en une fois des cotisations.

5 Un capital à calibrer

Selon l'enquête menée par l'UFC-Que Choisir fin 2019, le coût moyen d'une inhumation s'établissait à 3 815 €. Et les prix ont bondi de 14 % entre 2014 et 2019 ! Ainsi, dans le cas où vous décéderiez dans 10 ou 20 ans, un capital de 4 000 € souscrit maintenant pourrait s'avérer insuffisant. Anticipez l'inflation future en optant pour un capital plus élevé que celui qui serait nécessaire si vous disparaissiez aujourd'hui.

Bien sûr, plus le capital choisi sera important, plus les cotisations seront hautes, surtout si le souscripteur est âgé.

#BON À SAVOIR

Pour compléter ce capital (ou le substituer à un contrat obsèques), la loi permet à la personne qui a réglé les obsèques de récupérer jusqu'à 5 000 € sur les comptes bancaires du défunt, en présentant la facture des pompes funèbres.

CONTRÔLE DES VOYAGEURS ///////////////

Ce que les agents peuvent faire

L'action des personnels de la SNCF et, en Île-de-France, de la RATP, est strictement encadrée. La loi sur la sécurité globale en discussion pourrait étendre leurs droits.

NON-PORT DU MASQUE

En raison de la crise sanitaire, le port du masque est devenu obligatoire dans les transports en commun. Si vous ne respectez pas cette règle, les agents de la SNCF ou de la RATP peuvent vous infliger une amende de 135 €. Si vous le mettez de façon inadaptée (en dessous du nez ou sous le menton), vous n'écoperez pas d'une contravention, mais d'un rappel à l'ordre.

VÉRIFICATION DE L'IDENTITÉ

Vous avez omis de mettre votre masque ? Vous voyagez sans titre de transport ou votre billet n'est pas valable pour le trajet que vous avez emprunté ? Lors de la verbalisation, les contrôleurs sont seulement autorisés à vous demander de décliner votre identité. Si vous refusez d'obtempérer, ils n'ont pas la possibilité d'aller plus loin, sauf d'appeler la police ou la gendarmerie qui, elles, ont le droit de procéder à des vérifications plus poussées.

ACCÈS AU RÉSEAU

Les agents ne peuvent pas vous interdire d'accéder au réseau. À l'inverse, ils ont la faculté de vous enjoindre de le quitter si vous êtes dans l'irrégularité (défaut de billet) ou que votre comportement « trouble l'ordre public » (par exemple, vous stationnez ivre sur un quai de gare ou de métro).



une fouille de vos bagages, ces personnels sont toutefois tenus d'obtenir votre consentement. Quant aux palpations, cette possibilité leur est accordée si un arrêté préfectoral le permet. Là encore, vous aurez donné votre accord préalable. Dans les deux cas, si vous vous y opposez, ces agents peuvent vous contraindre à quitter le réseau ou à attendre les forces de l'ordre, habilitées à effectuer ces opérations, mais cette fois en se passant de votre approbation.

G.ROLLE/REA

IMMOBILIER ///////////////

Récupérer un logement loué

Vous souhaitez reprendre votre bien mis en location pour des raisons personnelles ? Vous êtes alors tenu de suivre une procédure balisée.

MOTIFS DIVERS

Même dans le cas où votre bien a été loué pendant des années, vous avez le droit de le récupérer pour convenance personnelle. Par exemple, vous désirez le vendre, y loger un enfant, etc. Mais vous devez alerter votre locataire en respectant quelques règles.

UN PRÉAVIS DE SIX MOIS À RESPECTER

Vous êtes obligé de prévenir l'occupant de votre logement six mois avant l'expiration du bail (trois mois s'il s'agit d'un meublé), par



lettre recommandée avec AR. Vous ne renouvez pas le contrat d'habitation parce que vous souhaitez vous défaire de votre bien ? Ce courrier vaut alors proposition de vente pour le locataire. Si l'offre l'intéresse, ce dernier dispose d'un délai de deux mois, à compter de la réception du recommandé, pour réagir.

RUPTURE À JUSTIFIER

Lorsque vous rompez le bail, vous devez en préciser la raison « à peine de nullité » (art. 15 de la loi du 6/07/1989 qui régit les relations entre propriétaires et locataires). Soit il s'agit d'un motif « légitime et sérieux », comme l'inexécution par le locataire d'une obligation lui incombeant (non-paiement du loyer, dégradation de l'habitation...). Soit vous voulez vendre ou reprendre le bien. Dans ce dernier cas, le nouvel occupant des lieux sera obligatoirement le propriétaire, son conjoint (mariage, concubinage, Pacs), ses parents ou ses enfants (ou ceux de son compagnon ou de sa compagne).

À noter Un locataire de plus de 65 ans aux revenus modestes ne peut pas être contraint à quitter son logement à l'initiative du bailleur, sauf si ce dernier lui en propose un autre en tout point comparable.

Que nous réserve l'avenir, à nous consommateurs ? À l'occasion des 70 ans de l'UFC-Que Choisir, nous avons interrogé deux experts : Monique Goyens, directrice générale du Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc), et Philippe Moati, économiste. Inspirant.

— Par PASCALE BARLET



L'ère du consommateur-citoyen

« Nos enquêtes auprès des consommateurs montrent clairement que la dimension politique tient désormais une place importante dans l'acte d'achat. Comme si on avait une prise sur la réalité grâce à sa façon de consommer », rapporte Philippe Moati, professeur à l'université Paris-VII et cofondateur de l'Observatoire Société & Consommation (ObSoCo). Pour lui, il y aurait bel et bien un avant et un après-confinement. La crise sanitaire, notamment l'épisode de la pénurie de masques, a mis en évidence l'absence de souveraineté en matière de santé publique et la nécessité de favoriser, dans ce domaine comme dans d'autres, une production nationale, voire locale (sur ce sujet, lire QC n°s 597 et 599).

Vers un modèle éthique et responsable

Aujourd'hui, quelles doivent être les missions d'une association de défense des consommateurs ? Selon l'économiste, il faut d'abord qu'elle accompagne le « consommateur-citoyen » dans sa prise de conscience d'un nouveau modèle possible, à la fois éthique et responsable ; une prise de conscience qui modifie les comportements d'achats. « À présent, le particulier s'intéresse non seulement au produit, décrypte-t-il, mais aussi à son cycle de vie. Il est soucieux de sa composition, de son bilan carbone, de la politique sociale qui entoure sa fabrication, etc. Fini le "consommer rend heureux" ! Désormais, on opte pour "donner du sens à son achat apporte de la satisfaction". »

Monique Goyens, directrice générale du Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc), dont l'UFC-Que Choisir est l'un des membres, partage cet avis. Elle ajoute : « Nous, associations de défense des consommateurs, devons veiller à ce que les produits vertueux pour notre santé et la planète ne coûtent pas plus cher. Un cadre réglementaire adapté est nécessaire, tant au niveau national qu'à l'échelle européenne.

Nous avons le devoir de pousser les hommes et les femmes politiques à prendre leurs responsabilités, et à faire appliquer strictement les textes en vigueur. »

Au-delà d'informer, il faut rendre service

À écouter nos deux experts, informer, c'est donner les clés pour choisir. Nécessaire certes, mais pas suffisant. Dans un contexte de défiance vis-à-vis des industriels, l'UFC-Que Choisir et ses homologues doivent être en phase avec les préoccupations des consommateurs. Cela passe par la qualité du produit et... par le service. Fournir des comparateurs donc, mais aussi proposer des enchères groupées afin de réduire les prix, lancer des pétitions dans le but de faire évoluer les lois... « Et pourquoi pas des plateformes éducatives pour mieux gérer son budget », complète Monique Goyens. L'UFC-Que Choisir a été un exemple au sein du Beuc lorsqu'elle a sorti son application QuelCosmetic. D'autres pays ont suivi. Et, récemment, elle a créé une appli unique, QuelProduit. Ce genre d'outil constitue également une manière de toucher les plus jeunes. Je pense que l'un des enjeux essentiels est de les écouter. Nous avons beaucoup à apprendre à leur contact. »

De son côté, Philippe Moati précise que les jeunes cherchent une information immédiate et gratuite. « Une association de défense des consommateurs a un rôle éducatif à jouer, pas moralisateur, affirme-t-il. C'est toute la difficulté. Il faut qu'elle apprenne à aller vite, à dégainer la première. Yuka (une application qui note les produits alimentaires et cosmétiques d'après leur composition, ndlr) aurait dû être conçue par l'UFC-Que Choisir ! » Et Monique Goyens de conclure : « Via leurs tests et leurs experts, les organisations consoméristes ont l'habitude de traiter une information "descendante". Mais cela ne suffit plus. Pour répondre aux attentes des consommateurs, nous devons travailler avec les communautés afin de mieux connaître leurs problématiques. »

Désormais,
on veut donner du sens
à son achat

Complétez votre collection

QUE
CHOISIR

QUE CHOISIR



N° 599



N° 598



N° 597



N° 596

QUE CHOISIR ARGENT



N° 161



N° 160



N° 159



N° 158

QUE CHOISIR PRATIQUE



N° 127



N° 126



N° 125



N° 124

QUE CHOISIR SANTÉ



N° 157



N° 156



N° 155



N° 154

Pour conserver tous vos numéros



10 €

La reliure
QUE CHOISIR
SANTÉ



9,50 €

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° 596 <input type="checkbox"/>	N° 597 <input type="checkbox"/>	4,80 €
N° 598 <input type="checkbox"/>	N° 599 <input type="checkbox"/>	4,80 €

QUE CHOISIR ARGENT

N° 158 <input type="checkbox"/>	N° 159 <input type="checkbox"/>	4,95 €
N° 160 <input type="checkbox"/>	N° 161 <input type="checkbox"/>	4,95 €

QUE CHOISIR PRATIQUE

N° 124 <input type="checkbox"/>	N° 125 <input type="checkbox"/>	6,95 €
N° 126 <input type="checkbox"/>	N° 127 <input type="checkbox"/>	6,95 €

QUE CHOISIR SANTÉ

N° 154 <input type="checkbox"/>	N° 155 <input type="checkbox"/>	3,90 €
N° 156 <input type="checkbox"/>	N° 157 <input type="checkbox"/>	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°

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.

La reliure
QUE CHOISIR

À découvrir en kiosque
à partir du 2 mars

EXPERT • INDEPENDANT • SANS PUBLICITE

QUE
CHOISIR

pratique

Numéro 127 • Mars 2021 • 6,95 € • ISSN 1773-9713

ALLERGIES

Alimentaires, respiratoires, cutanées

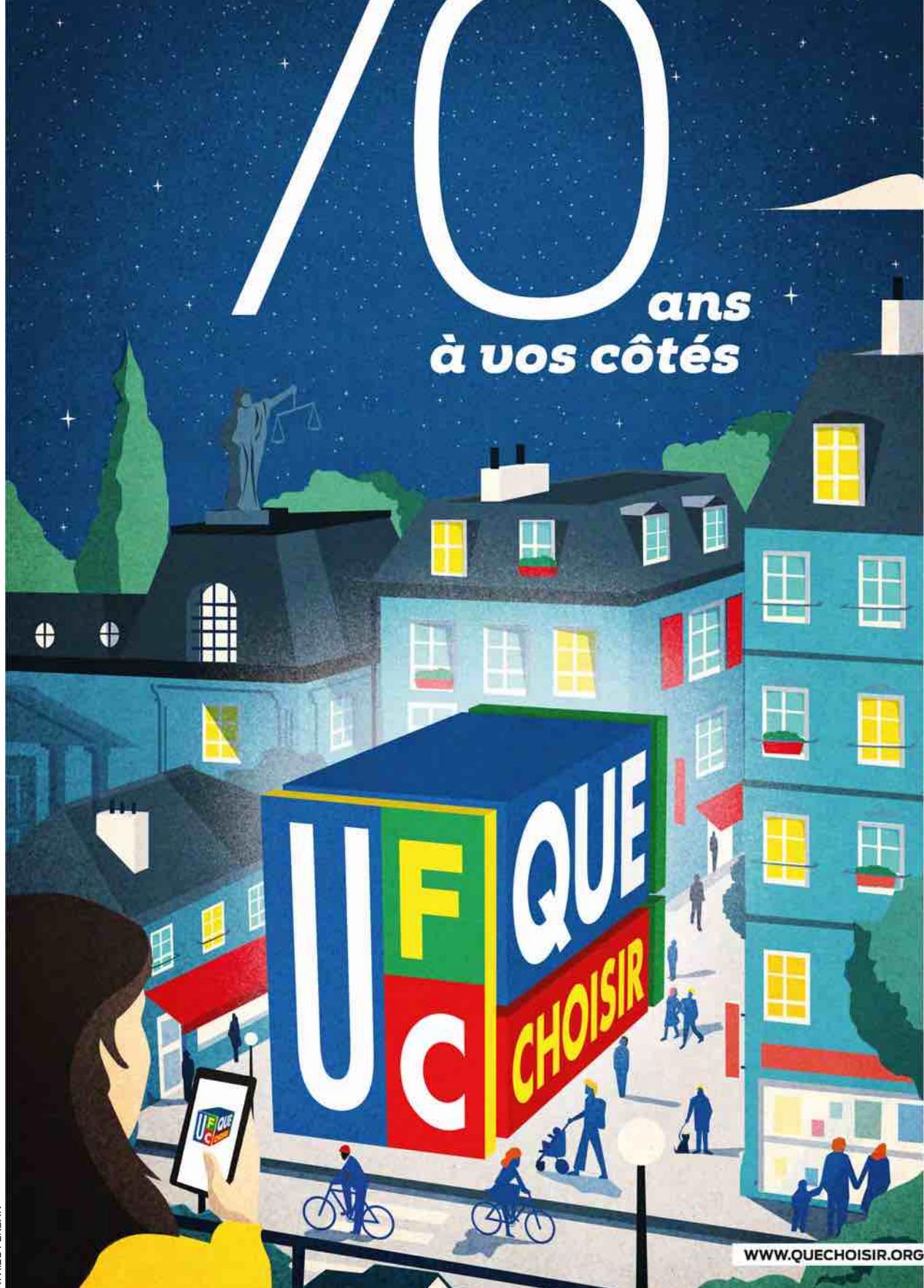
À tout
âge

Nos clés pour
les combattre

70

ans
à vos côtés

U F QUE
C CHOISIR



Nos combats, vos victoires

Déjà une longue histoire...

Retour sur les grands combats menés par l'UFC-Que Choisir depuis sa naissance. Avec cette préoccupation permanente : veiller, à travers nos tests notamment, à ce que les produits mis sur le marché soient fiables et sûrs !

► Alimentation

L'UFC-Que Choisir a toujours été très engagée dans les questions d'alimentation. Au cours des années 1980, elle dénonce **le scandale du veau aux hormones** et appelle les consommateurs à boycotter cette viande, dont le commerce sera finalement interdit. Aujourd'hui, son combat pour des pratiques plus vertueuses et plus transparentes demeure indispensable, comme l'a montré **l'affaire des lasagnes à la viande de cheval** en 2013. Parallèlement, en réponse aux attentes des Français, l'association se bat pour l'amélioration de la qualité et une meilleure information. Elle a ainsi été l'une des chevilles ouvrières du récent **Nutri-Score**, arboré par un nombre croissant de produits.

► Environnement

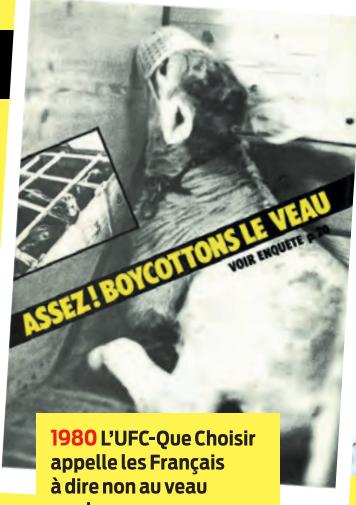
Plages polluées (1970), **phosphates dans les lessives** (années 1980), **nitrates dans l'eau du robinet**, **pollution de l'air intérieur** (2004), **durabilité des biens** (à partir de 2014) : par ses révélations, ses tests et ses actions, l'UFC-Que Choisir a attiré l'attention sur des problématiques alors peu connues ou étouffées. À la clé, une évolution de la réglementation visant à interdire des composants toxiques. Et surtout une prise de conscience, celle de la nécessité de protéger notre environnement. Cette réalité n'est désormais plus niée, et reste un enjeu prioritaire pour l'UFC-Que Choisir.

► Santé

Protéger la santé des consommateurs, voilà un thème transversal, présent lorsque l'on en aborde d'autres (alimentation, environnement...). Et si l'association pointe régulièrement des médicaments ou des traitements inutiles, voire dangereux, elle aborde également l'économie de la santé. Comme, il y a peu, à propos de la jungle tarifaire et de l'inflation des **coûts supportés par les assurés des complémentaires santé**.

► Banques et assurances

Ce secteur a toujours donné du fil à retordre à l'UFC-Que Choisir ! De 1970 aux années 2000, l'association a plusieurs fois ferrailé contre les banques, notamment



1980 L'UFC-Que Choisir appelle les Français à dire non au veau aux hormones.

quand elles ont voulu rendre **les chèques payants** (1986). Elle a aussi combattu les dérives du **crédit à la consommation** (notamment les redoutables revolving !), qui ont conduit de nombreux ménages au surendettement. La mobilisation a payé. Sans elle, les frais bancaires ou injustifiés auraient sûrement continué à flamber ou à se diversifier. Au cours de ces derniers mois, l'UFC-Que Choisir a investi le terrain des **assurances auto, habitation ou emprunteur**. Avec un objectif en grande partie atteint : permettre au consommateur de résilier plus facilement son contrat (chaque année ou à tout moment) pour faire jouer la concurrence et voir baisser la facture !

► Logement

Dans ce domaine, l'UFC-Que Choisir a notamment lutté contre les **factures d'eau trop salées** (1990), les **garanties excessives** demandées aux locataires (2016) ou l'**explosion des loyers** dans les grandes agglomérations (l'association a milité pour leur encadrement). Elle défend aussi



1970 La pollution du littoral est dénoncée par l'association.

L'UFC-Que Choisir œuvre pour une consommation soucieuse des enjeux environnementaux, sanitaires et sociaux. Par ses actions, elle a obtenu des avancées – législatives, notamment – aux retombées concrètes pour les consommateurs. Les victoires d'hier annoncent celles de demain. Pour améliorer votre vie quotidienne.



2006 Les opérateurs de téléphonie mobile ciblés : 12 000 dossiers déposés contre eux.

la tranquillité du particulier, harcelé par divers démarcheurs. Elle a d'ailleurs obtenu un résultat notable : l'interdiction, en 2020, du démarchage téléphonique pour le secteur de la rénovation énergétique.

► **Justice**

La défense des consommateurs passe par l'obtention d'évolutions institutionnelles avec, notamment, l'introduction dans notre droit de l'action de groupe au début des années 2000. Celle-ci permet l'indemnisation des victimes de litiges de masse. L'UFC-Que Choisir use également de sa faculté d'intenter des actions en justice. Avec de beaux et nombreux succès. Citons, parmi ses victoires, **la condamnation pour entente des trois opérateurs historiques de téléphonie mobile** (2005), celle du **Crédit foncier** dans l'affaire des prêts immobiliers à taux variable non capés (2013), et, en 2019 et 2020, celle de **Google** et **Facebook** pour des clauses abusives touchant – entre autres – à la protection des données personnelles. ♦

Aujourd'hui, et demain ?

« Nous devons rester connectés aux préoccupations des consommateurs »



ALAIN BAZOT

Président de
l'UFC-Que Choisir

Q.C Quels sont les combats à venir de l'UFC-Que Choisir ?

ALAIN BAZOT La crise actuelle a exacerbé l'aspiration des citoyens à une consommation plus juste, plus sobre, plus responsable. Les combats que nous menons depuis 70 ans rejoignent leurs revendications : circuits courts, verdissement de l'agriculture, etc. Dans un contexte d'injonction de consommer, nous devrons redoubler de vigilance sur les risques d'anéantissement de normes et de droits conquis au fil des années. Notre combat consistera donc, au fond, à armer les consommateurs, pour qu'ils deviennent des acteurs de la société qui comptent, et pas de simples porte-monnaies.

Q.C Qu'entendez-vous par « armer les consommateurs » ?

A.B. À l'heure des réseaux sociaux, où de nombreux acteurs surfent sur la consommation sans l'expertise et l'indépendance de l'UFC-Que Choisir, il est vital pour nous de rester connectés aux préoccupations des consommateurs, d'être leur porte-voix. Nous devons multiplier les outils numériques (applications, comparateurs), afin de leur donner une information fiable et gratuite. Pour faire pression sur les professionnels et les décideurs, il



faut aussi mobiliser les internautes. Des campagnes d'achats groupés ou l'élaboration participative des cahiers des charges de certains produits font émerger de nouvelles offres. Il importe également d'œuvrer avec nos homologues internationaux pour une consommation plus respectueuse des enjeux sanitaires, environnementaux et sociaux.

Q.C Des entreprises disent agir en faveur de cette consommation responsable. Qu'en pensez-vous ?

A.B. Elles ont bien compris les attentes des consommateurs ! Mais si certaines actions sont encourageantes – l'éradication d'additifs indésirables, par exemple –, bon nombre s'avèrent déloyales et doivent être dénoncées. La multiplication des labels et des allégations fallacieux nous invite à la vigilance, afin de démêler le vrai du faux. ♦

À votre service

Vous informer

Vous conseiller



C'est l'un des rôles majeurs de l'UFC-Que Choisir.

Grâce à ses tests, à ses enquêtes et à ses études, l'association dénonce les dysfonctionnements des marchés, les produits ou pratiques inacceptables, les abus des professionnels.

Pour informer les consommateurs, l'UFC-Que Choisir a développé ses propres médias, dont le succès ne se dément pas: les mensuels

Que Choisir et **Que Choisir Santé**, les trimestriels

Que Choisir Argent et **Que Choisir Pratique**, le site Quechoisir.org et l'édition, avec la publication, chaque année, de plusieurs ouvrages pratiques. Parallèlement, l'UFC-Que Choisir est très présente sur **les réseaux sociaux** (Twitter, Facebook, YouTube).

Les faits qu'elle révèle sont souvent relayés par les médias grand public, ce qui lui offre l'occasion de promouvoir ses combats et de mobiliser l'opinion publique. Enfin, sur le terrain, **les associations locales (AL)** informent les consommateurs dans leurs permanences d'accueil, mais aussi via leurs propres sites Internet et leurs bulletins ou communiqués de presse. ♦



Aiguiller les consommateurs dans leurs choix, défendre leurs droits et leurs intérêts, et ainsi leur permettre de peser collectivement sur le marché et face aux professionnels, est la deuxième grande mission de l'association. Ses **comparatifs en laboratoire** sont un moyen d'action historique, auquel s'ajoutent aujourd'hui les outils numériques: comparateurs (banques en ligne, mutuelles, assurances habitation...), disponibles sur notre site Internet, et applications pour smartphones (**QuelCosmetic et, maintenant, QuelProduit**).

Avec un même objectif: répondre aux attentes des consommateurs. La combinaison du service individuel et de la défense de l'intérêt collectif redonne du pouvoir aux citoyens. Ainsi, des substances indésirables présentes dans certains produits,

épinglées dans nos tests et nos applications, ont été remplacées par les industriels. De même, les enchères inversées que nous organisons dans le domaine de l'énergie (**opérations « Énergie moins chère ensemble » et « Choisir son fioul »**) ou notre service d'aide au changement d'assurance emprunteur apportent au consommateur gain de pouvoir d'achat et sécurité juridique.

L'UFC-Que Choisir a par ailleurs créé un fonds alimenté par des dons de particuliers, et destiné à financer des projets d'intérêt général (applis, observatoires indépendants, etc.). Témoin le *serious game* « J'accepte », qui apprend aux jeunes à protéger leur vie privée sur Internet.

Les associations locales (AL) de l'UFC-Que Choisir, pour leur part, conseillent les consommateurs en diverses occasions. Notamment lorsqu'elles les aident à régler leurs litiges avec des professionnels. Elles font aussi de la prévention et de la pédagogie avec les « Rendez-vous conso », animés à l'aide de mallettes de formation créées avec le fonds de dotation. Grâce à ces moments d'échange, les consommateurs peuvent décrypter des sujets majeurs, comme la nutrition, la consommation durable ou les arnaques, et acquérir les bons réflexes. ♦

ChoisirSonFioul.fr
Ensemble, faisons baisser la facture de fioul !

ELECTRICITÉ et GAZ
Ensemble, avec l'UFC-Que Choisir,
faisons baisser la facture !

ChoisirEnsemble.fr

Les enchères inversées « Choisir son fioul » et « Énergie moins chère ensemble » ont fait sensiblement baisser les prix.

Déterminée à avancer vers une consommation plus juste, plus sobre et plus responsable, l'UFC-Que Choisir est présente pour informer, conseiller et défendre les consommateurs, sur le plan individuel et collectif.

Trois axes qu'elle suit à l'échelon national, mais aussi au niveau local.



Faire respecter et avancer les droits des consommateurs, c'est le but poursuivi par l'UFC-Que Choisir lorsqu'elle agit auprès des tribunaux ou joue son rôle de groupe de pression. Par son lobbying, sur le plan international, national et local, elle entend faire changer les lois, pour une relation commerciale plus équilibrée, fondée sur une consommation plus juste et plus durable. Notre ambition est d'obtenir des avancées concrètes (lire p. II et III). De même, forte de l'agrément ad hoc, l'UFC-Que Choisir

défend l'intérêt collectif des consommateurs devant toutes les juridictions. Elle s'investit également pour qu'ils soient indemnisés individuellement en cas de litige de masse, notamment grâce à l'action de groupe. La réussite de cette mission repose en partie sur la mobilisation des consommateurs à l'occasion de grands combats (pétitions, interpellations d'élus...), comme ce fut le cas récemment pour **l'interdiction du démarchage téléphonique** ou encore **la lutte contre la malbouffe**. ♦



L'appli QuelProduit est un nouvel outil qui change le quotidien du consommateur.

En quelques chiffres⁽¹⁾

► **Abonnés aux médias**
600 000
(magazines et site Internet)

► **Magazine Que Choisir**
675 000
lecteurs par mois

► **Site Internet**
60 millions
de visiteurs uniques

► **Lettre hebdomadaire**
(d'information numérique)
700 000 abonnés

► **Produits testés**
3 000 chaque année

► **Enquêtes de terrain**
5 000
points de vente visités

► **Associations locales**
140 000 adhérents
pour **140** associations
locales, animées
par **4 000** bénévoles

► **Financement des outils de demain**
3 775 donateurs qui ont
versé, en moyenne, 46,30 €

(1) À la fin 2020.

*L'ambition de l'UFC-Que Choisir, ONG indépendante, est de **représenter, rassembler et mobiliser tous les consommateurs** qui soutiennent ses actions dans un vaste mouvement. Sa vocation est d'agir pour eux et avec eux.*

L'UFC-Que Choisir compte 140 associations locales (AL) situées tout près de chez vous. Elles sont animées par des militants bénévoles qui ont à cœur de vous aider et de vous informer. **Portraits.**

La force



TUCUMAN

HÉLÈNE MOUFLE de l'UFC-Que Choisir Paris-Ouest (75)

Tout feu tout flamme

Après avoir été aidée par l'UFC-Que Choisir Paris-Ouest, Hélène Moufle a mis son énergie au service de l'AL.

« On vous a dit que j'étais dynamique ? Je suis peut-être un peu speed, mais il n'y a pas que moi qui suis très active dans cette association. » Speed, Hélène Moufle l'est assurément. Depuis deux ans, cette sexagénaire préside l'UFC-Que Choisir Paris-Ouest. Après une carrière dans les assurances, elle abandonne sinistres et primes pour s'adonner aux arts plastiques, sa passion, quand en 2009, elle fait appel à l'association locale (AL) pour résoudre un litige avec une auto-école. Flairant son potentiel, l'AL lui propose de devenir bénévole. Hélène accepte. Il faut dire que la consommation l'a toujours intéressée : étudiante à l'Institut d'administration des entreprises, elle avait choisi l'option « consumérisme », peu courue.

Défendre et informer

Hélène met à profit ses connaissances en droit, pendant plusieurs années, pour aider les adhérents à régler leurs litiges. « Puis j'ai trouvé réducteur de ne faire que cela. De plus, l'organisation n'était pas satisfaisante : pendant les permanences, 20 à 30 personnes attendaient leur tour, s'impatientaient, et les dossiers n'étaient pas assez bien traités. » Depuis qu'elle a été nommée présidente, le passage au traitement des litiges en ligne a fait gagner un temps précieux, permettant de développer d'autres activités.

« Je me suis rendu compte que, dans bien des cas, les problèmes auraient pu être évités par la prévention. Nous souhaitons donc renforcer les "Rendez-vous conso". » Grâce à ces ateliers, les particuliers acquièrent de bons réflexes dans divers domaines (alimentation, données personnelles...). « À cause de la crise sanitaire, nous avons dû nous adapter en proposant des vidéos destinées aux adhérents. » L'une, sur le thème des achats sur Internet, a déjà été tournée. D'autres suivront, portant notamment sur les délais de rétractation ou les garanties légales et commerciales. L'AL cherche aussi à s'ouvrir sur l'extérieur : partenariats avec des épiceries solidaires, séances antigaspi, rapprochement avec les bureaux des élèves des écoles supérieures afin de rajeunir les troupes, devenir le point de collecte d'une Amap ou de Chaussettes orphelines, qui récupère les chaussettes esseulées ou usagées pour fabriquer vêtements et accessoires.

Varier les profils

« Aujourd'hui, lorsque nous recrutons des bénévoles, nos annonces n'indiquent plus que nous recherchons telle ou telle compétence. Notre argumentaire, c'est plutôt : "Vous croyez aux valeurs de l'UFC-Que Choisir (lire aussi p. IV-V de cet encart), vous avez envie de faire des choses,

vous avez du potentiel ? Vous pouvez nous aider !" Les profils sont plus variés, les débats, plus riches. On ne s'engueule pas, ou alors cela fait progresser les choses et on avance tous dans la même direction. On s'entend très bien, on rigole et, au-delà de la cause défendue, on vient aussi à l'AL pour retrouver ses copains ! » Une conclusion dans laquelle bien des militants se reconnaîtront. ♦

Nos associations locales vous attendent

Une association locale (AL) UFC-Que Choisir existe forcément près de chez vous. Au nombre de 140, elles sont réparties sur tout le territoire et sont prêtes à vous accueillir. Vous avez besoin d'un conseil, d'être aidé pour régler un litige, ou même vous souhaitez vous engager pour défendre la cause consumériste ? N'hésitez pas à pousser la porte de votre AL !

de l'engagement

MAURICE ROULLET de l'UFC-Que Choisir de Clermont-Ferrand (63)

Se bagarrer pour la bonne cause

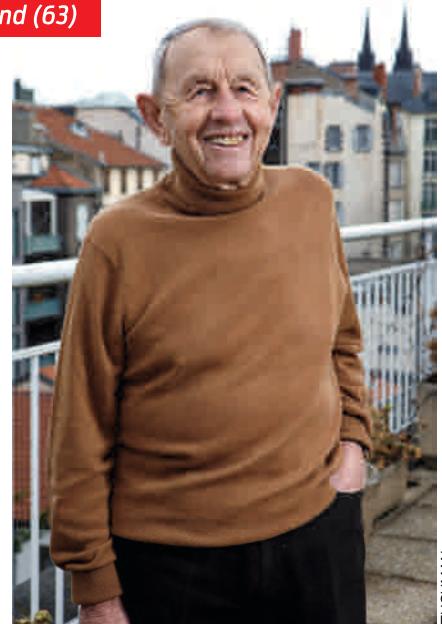
Soutenir les victimes de litiges, combattre les mauvaises pratiques, voilà les passions de ce bénévole enthousiaste.

Les années filent, mais n'émoussent pas la motivation de Maurice Roullet. Dès lors, quand il travaillait, ses collègues le sollicitaient en cas de litige avec un professionnel et, la plupart du temps, il réussissait à les aider. Alors quand l'heure de la retraite a sonné, ce fidèle lecteur de *Que Choisir* a proposé ses services à l'association locale (AL) de Clermont-Ferrand. Très impliqué, il en est devenu président en 1998.

Lutte contre les abus

Parmi les grandes batailles livrées par l'UFC-Que Choisir, cet ancien salarié de la Banque de France retient naturellement celles qui touchent à son domaine de compétence : « La campagne contre les chèques payants, celle contre le porte-monnaie électronique Moneo, ou encore celle sur l'assurance

emprunteur, toujours en cours, qui dénonce les profits exorbitants réalisés par les banques et incite les consommateurs à faire jouer la concurrence. » Mais au-delà des grands principes, ce sont les victimes de mauvaises pratiques qu'il s'agit d'assister. S'il ne fallait donner qu'un exemple, Maurice Roullet citerait le cas de cette dame âgée partie en voyage organisé en Chine. « En arrivant à l'aéroport de Shanghai, elle s'aperçoit qu'elle a perdu son billet retour. Seule solution : en racheter un, plus cher que tout le séjour. Lorsqu'elle est venue nous voir, elle n'avait pas le numéro de son billet, nécessaire pour toute démarche. Je me suis dit que certains de ses compagnons de périple avaient dû réaliser des albums de photos en y intégrant le leur. Nous avons ainsi identifié la référence, mais Air France a continué à traîner



TUCUMAN

des pieds. J'ai alors sollicité quelqu'un qui officiait dans l'aviation civile, et cette dame a été remboursée. Dans cette histoire, tous auraient baissé les bras, mais nous, on se bagarre ! »

Épaulé par de jeunes juristes

Cependant, la lutte devient de plus en plus ardue : « Les entreprises savent que les mauvaises pratiques trop grossières nuisent à leur image, donc, quand il y a litige, c'est de plus en plus complexe, il faut persévérer et souvent envoyer deux ou trois recommandés. » Le traitement des dossiers est assuré par une poignée de juristes fraîchement diplômés, qui trouvent l'occasion d'acquérir une première expérience très formatrice. Lorsque la question est plus simple, les consommateurs peuvent retrouver des bénévoles de l'AL sur France Bleu Pays d'Auvergne. Ces derniers répondent régulièrement aux interrogations des auditeurs. « Il arrive qu'ils téléphonent à la station de radio pour obtenir mon numéro et ils m'appellent chez moi pour que je règle leur affaire. » La conviction passe bien à l'antenne ! ♦

Rejoignez-nous !

Pour connaître la plus proche de chez vous, rendez-vous sur Quechoisir.org, rubrique « Associations locales ».

DEVENEZ *adhérent sympathisant pour 15€*

Être un consommateur éclairé

et soutenir nos combats pour une consommation plus juste, plus sobre, plus responsable.

Contribuer au changement

en participant à la construction de nos positions et de nos actions, tant locales que nationales.

S'unir pour faire pression

sur les professionnels et influencer les décideurs publics.

La force d'une association tient à ses adhérents ! Vous savez que vous pouvez vous appuyer sur nous. Aujourd'hui plus que jamais, nous comptons sur votre soutien. Pour agir contre la malbouffe, les substances toxiques, le suremballage, les allégations fallacieuses, les pratiques déloyales...

Nous avons besoin de vous !

Je deviens adhérent sympathisant pour 15 €

Vous pouvez adhérer en ligne ou adresser un chèque bancaire de 15 € à l'ordre de l'UFC-Que Choisir et retourner ce bulletin dûment complété à :
UFC-Que Choisir – Adhésion sympathisant – 233, boulevard Voltaire, 75011 Paris.

NOM PRÉNOM

ADRESSE

CODE POSTAL VILLE

COURRIEL

J'accepte de recevoir des informations sur les actions et campagnes de l'UFC-Que Choisir.

Signature

L'adhésion sympathisant ne constitue pas la contrepartie d'un service, mais l'adhésion au projet associatif, à la cause défendue par l'UFC-Que Choisir. En cas de litige ou de recours à nos services, une participation forfaitaire aux frais de fonctionnement vous sera demandée : 15 € pour un traitement en ligne, de 5 € à 30 € en présentiel, selon l'association locale (AL) de rattachement.

**Notre indépendance et notre force, c'est vous !
Ensemble, pour une consommation responsable**