

# QUE CHOISIR

EXPERT · INDÉPENDANT  
· SANS PUBLICITÉ

TESTS LABO **QC**

## NETTOYANTS MULTIUSAGES

Composition et  
efficacité à la loupe



## SMARTPHONES

De la qualité  
à moins de 300 €

## ULTRABOOKS

Leur prix élevé  
est-il justifié ?

## Voiture

*Ce qu'elle vous  
coûte vraiment*

L 12260 - 605 - F: 4,80 € - RD



[www.QUECHOISIR.ORG](http://www.QUECHOISIR.ORG)

## VÉLOS électriques

**De 900 à 2800 €,**  
*les performances de 20 modèles*



# PESTICIDES

**Les éviter,  
c'est possible!**

**CONVENTIONNEL, BIO,  
“SANS RÉSIDUS”**

***Nos analyses,  
nos solutions***



Au Verger de La Blottiére (Maine-et-Loire),  
trois hectares de pommeraies sont labellisés  
« Cultivé sans pesticide de synthèse ».

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<sup>re</sup> 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:



RAWPIXEL.COM/SHUTTERSTOCK



### UFC-QUE CHOISIR

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

**Président et directeur des publications:** Alain Bazot **Relations presse/communication:** Corentin Coppens, Olivier Dejeufosse, Lauren Nelson, Mathieu Wolfersperger **Directeur général délégué:** Jérôme Franck **RÉDACTION** • **Rédacteurs en chef:** Arnaud de Blaive (QC mensuel), Franck Attia (QC en ligne), Pascale Barlet (QC Argent et QC Pratique), Perrine Vennetier (QC Santé) – **Assistante:** Catherine Salignon • **Secrétaire général de la rédaction:** Laurent Suchowiecki • **Enquêtes, reportages:** Elsa Abdoun, Morgan Bourven, Cyril Brosset, Elsa Casalegno, Élisabeth Chesnais, Camille Gruhier (chef de rubrique tests), Gabrielle Théry, Dorimilie Vey **OBSEERVATOIRE DE LA CONSOMMATION** • Grégory Caret (directeur), Isabelle Bourcier, Sandrine Girolet, Marine Perier-Dulhote et Ingrid Stiemer **JURIDIQUE** • Raphaël Bartolomé (responsable), Gwenaëlle Le Jeune, Laurie Liddell, Véronique Louis-Arcène, Candice Meric **ADMINISTRATION** • Florence Thomassin (directrice administrative et financière), Sandrine Flagel, Audrey Saint-Dizier • **Ressources humaines:** Véronique Couesnon (directrice), Estelle Bourjade, Aude Dauchy, Michaëla Schaubroeck • **Gestion de projets:** Régis Ghozlan (directeur), Maud Pontonnier • **Informatique:** Jean-Baptiste Gouipile (directeur technique), Damien Bidault, Rémy Ebbo, Gilles Jean, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Adrien Mussio, Zohra Sourta, 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 Phommarinh, Nicolas Schaller, Raphaëlle Vincent • **Courrier:** Brigitte Boutillet, Hortense Rossi • **Information juridique:** Sophie Herbreteau (directrice), Falone Apety, Murielle Baily, Christina Bamba, Magali Berthe, Thibaud Cardon, Nahéla Chafki, Clémentine Chervin, Axelle Cochinal, Emmanuel Estin, Mélinda Fares, Lauri Littardi, Patricia Lorineau, Justine Marend, Krystèle Mensah, Julia Le Roux, Emmanuelle Pozza, Enaam Salhi, Louise Shan • **Service abonnements:** Que Choisir, 45, avenue du Général-Leclerc, 60643 Chantilly cedex. Tél.: 0155 56 71 09 • **Inspection des ventes et réassorts diffusieurs:** MP Conseil • **Tarifs:** 1 an, soit 11 numéros : 44 € ; 1 an + 4 hors-séries : 62 € ; 1 an + 4 hors-séries + 4 spéciaux : 90 € **UFC-QUE CHOISIR** • Association à but non lucratif • Bureau du conseil – **Président:** Alain Bazot – **Vice-présidents:** Daniel Bideau, Marie-Christine Radenne **Trésorier:** Jacques Robert **Trésorier adjoint:** Jacques Fleury **Secrétaire:** Michel Namy • **Conseil d'administration:** Christian Bernard, Jacques Fleury, Jean-Pierre Jokiel, Arnaud Lajugie, Jean-Christophe Lampe, Odette Mairey, Anne Morin, Alain Praud, Alain Sanitas, Martial Verschaeve; et pour le personnel, Soraya Hamimi, Julia Le Roux • **Études et Lobby:** Mathieu Escot (directeur adjoint), Olivier Andraut, Antoine Autier, Damien Barbosa, Mélissa Chevillard, Anna Lamy, Lauriane 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 Rondambelson, Chantal Trancoso **IMPRESSION** • RotoFrance, rue de la Maison-Rouge, 77185 Lognes. Distribué par MLP. Dépôt légal n° 144. Commission paritaire n° 0722 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart abonnement à *Que Choisir Santé*, un encart « carte d'information juridique » sur une partie du tirage, un encart sous enveloppe collé en 4<sup>e</sup> de couverture sur une partie du tirage et une enveloppe « Édition » déposée en 4<sup>e</sup> de couverture sur une partie du tirage. Numéro imprimé avec des encres blanches sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1580 kg CO<sub>2</sub>/T papier. Origine papier: Norrköping, Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.

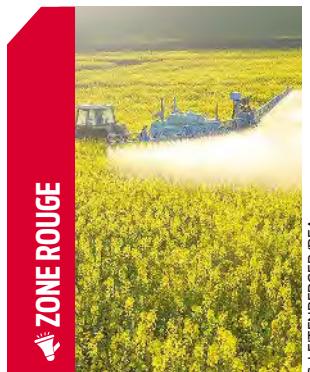


# SOMMAIRE

N° 605 - SEPTEMBRE 2021

14

Pesticides  
Mangez-en moins !



S.LEITENBERGER/REA

## INFO EXPRESS

Toute la consommation en bref

4

## QUE CHOISIR AUSSI UNE ASSOCIATION

Le billet d'Alain Bazot et les actions nationales

10

Les associations locales et leurs actions

12

## ZONE ROUGE

Pesticides - Mangez-en moins !

14

## ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

Achat sur plan - De report en report...

22

## ALERTE

E-commerce - La livraison déraille

24

Cartes bancaires - Fraudes en hausse

29

Ligne à très haute tension

30

La côte landaise fait de la résistance

32

Helvet Immo - Un espoir pour les emprunteurs



24

E-commerce  
La livraison déraille

DPD

34

Vélos électriques  
Ce qu'il faut savoir pour un achat réussi

## GRAND TEST - LABO QC



MINELLI STUDIO/ADOBESTOCK

## GRAND TEST DU MOIS

### Vélos électriques

• Ce qu'il faut savoir pour un achat réussi

34

Casques de vélo adultes

39

Smartphones - Les meilleurs à moins de 300 €

40

Ultrabooks - Coup de chaud sur les prix

42

Nettoyants multiusages - Des produits tout en un

44

## DÉCRYPTAGE

Automobile - Le vrai coût de votre voiture

48

Microplastiques - Les océans victimes de la mode

52

High-tech - Les marques les plus fiables

54

Financement - Payer en plusieurs fois, ça cache quoi ?

57

## FORUM

Vos courriers, vos questions et nos réponses

60

## TOUT S'EXPLIQUE

Alcool et santé - Aucune consommation protectrice

64

Permis de construire - Quels recours en cas de refus ?

65

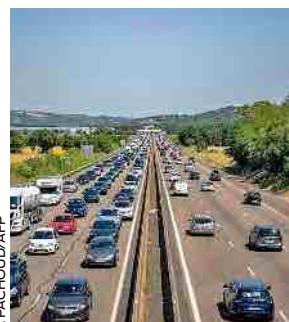
Assurance - La multirisque habitation couvre la tempête

65

## MA PETITE VIE

Évitez les promotions canapé !

66



48

Automobile  
Le vrai coût de votre voiture

J.PACHOUX/AFP

Le numéro 604 de Que Choisir a été tiré à 515 100 exemplaires.

CRÉDITS DE COUVERTURE  
P. MARTIN - MINELLI STUDIO-  
STOCKPHOTOPRO/ADOBESTOCK

ARNAUD DE BLAUWE  
RÉDACTEUR EN CHEF

A. LECOMTE

## Défectueux, mon journal ?

**C'**est la direction de l'UFC-Que Choisir qui a transmis à la rédaction ce communiqué... surprenant. Un clin d'œil et, sûrement, un soulagement pour elle. Le texte, diffusé en juin, émane de la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) qui a eu à se prononcer sur une question inédite. L'affaire commence en Autriche, en 2016. Une lectrice du *Kronen Zeitung*, un quotidien, découvre un article sur les bienfaits du raifort, qui apaise notamment les rhumatismes. On y indique que le temps de pose du cataplasme sur la peau varie de deux à cinq heures. Sauf qu'il fallait parler en

## Non, répondent les juges !

minutes ! « *Se fiant à la durée de traitement mentionnée dans l'article*, résume la Cour, la ressortissante autrichienne a appliqué la solution pendant trois heures sur l'articulation de son pied. Elle l'a retirée après avoir ressenti de fortes douleurs dues à une réaction cutanée toxique. » Furieuse, la victime a alors demandé réparation à l'éditeur du *Kronen Zeitung*. Après avoir perdu en première instance, la lectrice fait appel devant la Cour suprême de son pays, qui saisit la CJUE pour lui demander si cette situation est concernée par la directive européenne sur les produits défectueux. Le raisonnement est le suivant : puisque le conseil erroné a été donné dans un journal papier, ce dernier peut-il être considéré comme un bien au même titre que n'importe quel objet de consommation courante ? Non, a répondu la Cour européenne. Un conseil erroné ne confère pas « *un caractère défectueux* » au périodique qui l'a publié. Rassurez-vous : cette décision n'équivaut pas à un permis d'écrire n'importe quoi ! La juridiction rappelle que d'autres actions en justice sont possibles lorsqu'une publication se trompe, en toute bonne ou mauvaise foi. Une information rigoureuse et vérifiée, c'est d'ailleurs le minimum que nous vous devons, à vous lecteurs de *Que Choisir* ; votre magazine n'hésitant pas à pointer du doigt... les produits défectueux !◆

## OXYDE D'ÉTHYLÈNE

### Proscrit en Europe

Tous les produits contaminés par l'oxyde d'éthylène, un désinfectant cancérogène et interdit en Europe, doivent être retirés du marché. Il aura fallu trois réunions de crise entre la Commission européenne, les États membres de l'Union et l'Autorité européenne de sécurité des aliments (Efsa) pour aboutir à cette conclusion, mi-juillet. Depuis bientôt un an, des milliers de denrées ont été enlevées des rayons puis détruites en raison de la présence d'oxyde d'éthylène. Parmi elles, de nombreux produits transformés qui comportent des quantités minimales d'ingrédients pollués, rendant parfois impossible la détection de la substance en laboratoire. C'est le cas de beaucoup de glaces qui intègrent de faibles doses d'un additif (gomme de caroube ou E410) contaminé. Un constat sur lequel se sont notamment appuyés, en France, les services de la répression des fraudes (DGCCRF) pour suspendre, durant plusieurs jours, les opérations de rappel.

Toutefois, à la suite d'une alerte du syndicat Solidaires de la DGCCRF et de la mobilisation de l'ONG Foodwatch, la Commission européenne a finalement tranché en faveur de la santé publique : « *Aucun niveau d'exposition sûr ne peut être défini pour les consommateurs* » et « *les produits connus pour contenir du E410 contaminé à l'oxyde d'éthylène* » doivent être « *retirés du marché européen* ». ◆



Le E410, présent dans beaucoup de glaces, est contaminé.

INGRAM/PNS

## COSMÉTIQUES

### Parodontax à contre-courant

Poussés par les applications pour smartphones comme QuelProduit (pilotée par l'UFC-Que Choisir) qui dénoncent les ingrédients indésirables dans les cosmétiques, de nombreux fabricants reformulent leurs produits pour supprimer les substances suspectes. Le laboratoire GSK, lui, a une

démarche originale : il a modifié la recette de plusieurs dentifrices Parodontax, mais y a ajouté deux composants douteux. Le premier est le dioxyde de titane, dont l'autorisation dans les produits alimentaires est suspendue pour cause de soupçon de cancérogénicité et qui n'a d'intérêt que sur le plan esthétique.

Le second, le sodium lauryl sulfate, un irritant, s'avère particulièrement malvenu pour des dentifrices qui sont destinés aux personnes sujettes aux pathologies gingivales. C'est ce que l'on appelle nager à contre-courant ! ◆



J. BONNEFOY

## DIESELGATE

# Une condamnation pour Volkswagen

**E**n 2015, Volkswagen défrayait la chronique et faisait face à un énorme scandale. En cause: la présence d'un logiciel modifiant les émissions polluantes de ses véhicules afin qu'ils se conforment aux normes en vigueur. Presque un million d'autos sont concernées en France par ce « dieselgate ». Dans le monde, ce sont 11 millions de voitures, livrées entre 2009 et 2015. Mi-2020, les clients américains et allemands ont obtenu un dédommagement en justice. Plus récemment, cela a été le tour des automobilistes italiens<sup>(1)</sup>. Chez nous, on n'en est pas encore là. Toutefois, en avril, la cour d'appel de Pau (64) a imposé à la filiale française

de Volkswagen d'indemniser le propriétaire d'un Tiguan TDi 140 à hauteur de 4 000 €. Les juges ont considéré que les pratiques trompeuses du constructeur ont provoqué deux préjudices, l'un moral, l'autre économique, lié à la perte de valeur du SUV. Une première ! Cette décision pourrait faire jurisprudence et autoriser des actions individuelles pour l'ensemble des victimes. L'UFC-Que Choisir les soutiendra dans leurs démarches et l'évaluation de leur préjudice.◆

*(1) Le 7 juillet, le tribunal de Venise a condamné Volkswagen à verser 200 millions d'euros de dommages-intérêts à plus de 63 000 de ses clients italiens, soit près de 3 200 € pour chacun d'eux. Le constructeur a fait appel.*



Volkswagen a utilisé un logiciel capable de minorer les émissions polluantes de ses véhicules

DPA/PNS

## LOCATION DE SMARTPHONES

# Du flou autour de Free Flex

**A**près avoir lancé une offre de location de smartphones en 2013, Free mobile propose aujourd'hui un service similaire mais avec option d'achat (LOA), baptisé Free Flex. Le principe: au lieu de payer un mobile au comptant, l'abonné le loue 24 mois. Au terme de cette période, il peut le restituer ou l'acquérir à un tarif défini à l'avance, appelé option d'achat, ou encore prolonger la location. L'avantage par rapport aux LOA classiques ? Il n'y a aucun frais supplémentaires liés au financement de longue durée. Par exemple, un client qui souhaite un Xiaomi Redmi Note 10 débourse 35 € de « ticket d'entrée », puis verse 6,99 € par mois pendant deux ans. Passé ce délai, il choisit de le rendre (il aura dépensé 202 €) ou d'en devenir propriétaire en réglant 26 €. Le montant total s'élève à 228 €, le prix



ALAMY/PHOT012

mais qui engage le particulier pour au moins 24 mois, même dans le cas où il résilierait son forfait. Ensuite, une fois les deux ans écoulés, sans décision de sa part, les mensualités continueront à lui être prélevées. Le coût du téléphone risque donc de grimper. Enfin, et surtout, lorsque Free mobile récupérera l'appareil, il pourra appliquer des pénalités s'il l'estime endommagé. Or, leur montant n'est pas précisé. À la suite de témoignages d'utilisateurs mécontents de la première offre de location, l'UFC-Que Choisir avait organisé une action de groupe à l'encontre de l'opérateur. Rien ne dit que ce dernier n'adoptera pas de mauvaises pratiques avec Free Flex.◆

## Rien sur d'éventuelles pénalités

d'un modèle neuf. En théorie, cela semble alléchant puisque cela permet d'étaler le paiement de son portable sans que le forfait augmente. En pratique, ce n'est pas si simple. D'abord, derrière Free Flex se cache un crédit à la consommation, certes gratuit,

## ACCIDENT MÉDICAL

# La nation pas solidaire !

**U**ne demande pas banale... À la suite du décès de sa femme lié à un accident médical lors d'une intervention chirurgicale, un homme revendiquait un préjudice sexuel « par ricochet », et son dédommagement par l'Office national d'indemnisation des accidents médicaux (Oniam). Obtenu devant la cour d'appel de Paris, celui-ci a été finalement refusé, en juin dernier, par la Cour de cassation. Motif : ce préjudice n'est pas du ressort de la solidarité nationale. La juridiction a cependant confirmé la rente viagère pour la perte d'assistance ménagère que la mort de l'épouse a entraînée.

## RAPPELS PRODUITS

### MULTIPRISE CONNECTÉE POLYCO DE MARQUE KONYKS DISTRIBUÉE PAR BOULANGER ET MR BRICOLAGE



Référence: ZLD-44FR-W. Code: GTIN 3770008652040.

Lot PO19-0401. **Problème:** défaut d'isolation en cas de rupture d'une soudure. Dans certaines conditions, cela peut générer un danger sous forme de choc électrique. **Où s'adresser:** en magasin d'achat pour remboursement. Informations auprès de Konyks au 05 62 26 32 78 ou par e-mail (assistance@konyks.com).

### DRAISIENNE LJ12 DE MARQUE PEUGEOT



Référence: YPU480. **Problème:** défaut potentiel de qualité au niveau de la fourche.

**Où s'adresser:** en magasin d'achat pour réparation. Informations au 03 25 39 39 39.

### ASSIETTE TROIS COMPARTIMENTS, MOTIF DINOSAURES, DE MARQUE TEX BABY

Code-barres: 3616473245793.

**Problème:** risque de migration de mélamine à un taux supérieur aux limites réglementaires.

**Où s'adresser:** en magasin Carrefour pour remboursement. Informations au 0 805 900 021.



### ASSIETTE LASSO LUMINEUX WONDER WOMAN DE MARQUE RUBIE'S



Référence: 34599. Code-barres: 0082686345996. Lots: 17296 (FTY1042, septembre 2020) et 17435 (FTY1042, octobre 2020).

**Problème:** non-conformité à la norme EN 62115. À la suite de l'épreuve d'impact, la résistance mécanique du compartiment à piles s'avère insuffisante, rendant possible l'accès aux piles boutons. **Où s'adresser:** en magasin d'achat pour remboursement. Informations au 03 85 84 18 18.

### VENTILATEUR EVP2241B DE MARQUE ESSENTIEL B (BOULANGER)

Code: 8007873. Code-barres:

3497674154042. **Problème:** défaut de fabrication.

**Où s'adresser:** en magasin Boulanger pour remboursement. Informations au 3011.



Tous les rappels de produits sont sur notre site [QUECHOISIR.ORG](http://QUECHOISIR.ORG)

## SANTÉ ET ALIMENTATION

# Une trop forte exposition aux métaux

**M**ercure, arsenic, cadmium, chrome, cuivre, nickel : les Français sont riches en métaux... dans leur organisme ! Selon Santé publique France (SPF), la totalité de la population hexagonale en est imprégnée à des niveaux parfois supérieurs aux limites recommandées, avec de potentiels effets néfastes sur la santé (cancérogènes, neurotoxiques, rénaux, cardiovasculaires...). Ces résultats alarmants proviennent de l'étude nationale Esteban, menée en 2016-2017, pour laquelle 27 métaux ont été recherchés sur un échantillon représentatif de 1104 enfants et de 2 503 adultes. Les quantités d'arsenic, de cadmium et de chrome détectées ont augmenté par rapport à la précédente enquête (2006-2007), au point que SPF appelle à « diminuer les expositions à ces substances, en agissant sur les sources d'exposition ». Ces molécules nous contaminent principalement via nos aliments<sup>(1)</sup>. Ainsi, les poissons et produits de la mer contiennent du cadmium, du mercure, de l'arsenic et du chrome, les céréales sous diverses formes (pains, viennoiseries...), du cadmium. Quant aux légumes issus de l'agriculture biologique, ils regorgent de cuivre (consommé à hautes doses, il peut être nocif). Dans l'étude, les plus jeunes présentaient des teneurs préoccupantes en cadmium, sans doute apporté par les céréales du petit-déjeuner, leur culture nécessitant des engrains phosphatés. Les taux de concentration de cuivre s'avèrent également plus élevés chez les enfants, car ils mangent davantage de légumes bio – certains pesticides à base de cuivre sont autorisés pour ce mode de production. ♦



*(1) D'autres sources sont le tabac pour le cadmium et le cuivre, les implants médicaux pour le chrome, les plombages pour le mercure...*

## COMPTEUR LINKY

# Arnaque à la mise à jour

**V**igilance ! De faux techniciens Linky, le compteur électrique connecté déployé par le gestionnaire de réseau Enedis, quadrillent nos villes. Ils font du porte-à-porte et prétextent une mise à jour de l'appareil. Ce subterfuge peut avoir deux objectifs. Le premier ? Ces soi-disant employés sont des démarcheurs, le plus souvent des sous-traitants de fournisseurs d'énergie. Ils cherchent à vous faire signer des documents, en réalité, un nouveau contrat de gaz ou d'électricité chez un concurrent, et

ce après avoir récupéré le numéro de PDL (point de livraison) sur votre compteur ou vos factures. Le second ? Les margoulin en profitent pour faire du repérage en vue de commettre un cambriolage ou de dérober vos objets de valeur, si vous les laissez opérer hors de votre vue. Sachez que le compteur Linky est connecté : si une mise à jour s'avère nécessaire, Enedis est en mesure de la réaliser à distance, sans intervention humaine. Idem pour les relevés de consommation, automatiques avec ce type de dispositif. ♦

## MÉDICAMENTS

# L'accès précoce simplifié

**D**ébut juillet est entrée en application la refonte du système d'accès aux médicaments innovants destinés aux patients touchés par des pathologies graves ou rares et qui se retrouvent sans autre solution thérapeutique. Désormais, la procédure, dite d'« accès précoce », qui prenait jusqu'à présent différentes formes, implique non plus seulement l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM) – qui garde la main pour l'évaluation de la balance bénéfice-risque –, mais aussi

## L'objectif: s'assurer qu'une molécule est innovante et utile



IMAGEBROKER/ANDIA

la Haute autorité de santé (HAS). Cette dernière doit s'assurer, via un algorithme décisionnel, que la molécule candidate répond aux critères du dispositif, c'est-à-dire qu'elle est à la fois indispensable et innovante. Si c'est bien le cas, et que le bénéfice s'avère réel, la mise à disposition s'accompagnera d'un « *plan d'utilisation thérapeutique* », afin d'organiser la remontée des données des patients traités aux instances sanitaires. Il s'agit là d'une nouveauté. Si ce régime est avant tout dédié aux médicaments n'ayant pas encore obtenu d'autorisation de mise sur le marché (AMM), il concerne également ceux qui en ont déjà une ; dans cette situation précise, seule la HAS intervient, et l'objectif est de raccourcir les délais liés au cheminement administratif. La fixation du prix, en particulier, peut faire perdre beaucoup de temps, en raison des prétentions financières des firmes pharmaceutiques. Reste à s'assurer que l'accès précoce effectif ne constituera pas un argument de plus avancé par les labos dans leur croisade pour des tarifs toujours plus élevés. Enfin, ce système n'empêche pas le parcours classique du médicament. Autrement dit, sur le papier, il n'est pas impossible qu'à l'issue de l'évaluation habituelle par la HAS, le traitement validé en accès précoce ne le soit plus. ♦

## VÉLO

# Royal pour les diabétiques

**L**e vélo, c'est bon pour la santé, même si on est malade ! Une étude, parue cet été dans le *Journal of the American Medical Association* (Jama), s'est intéressée aux effets de la petite reine sur des diabétiques suivis pendant près de 15 ans. Les conclusions surprennent. La mortalité globale et celle par pathologies cardiovasculaires se révèlent bien plus faibles chez les diabétiques qui font de la bicyclette que chez ceux qui n'en font pas,

et ce quelle que soit la fréquence d'utilisation. « *Le vélo est associé à un taux global de mortalité au moins 24 % plus faible, indépendamment des autres activités physiques et des autres variables* », soulignent les auteurs. Sans conclure que le deux-roues est la raison de ce bon score – ce que ne permet pas l'enquête –, ils notent que les données encouragent une pratique modérée, de deux heures et demie à cinq heures par semaine. ♦

## AGROALIMENTAIRE

# Photo bien flatteuse



C'est un grand classique de l'industrie agroalimentaire, toujours très parlant : les différences qui existent entre la photo figurant sur le packaging d'un plat préparé et la réalité. Régulièrement, les fidèles

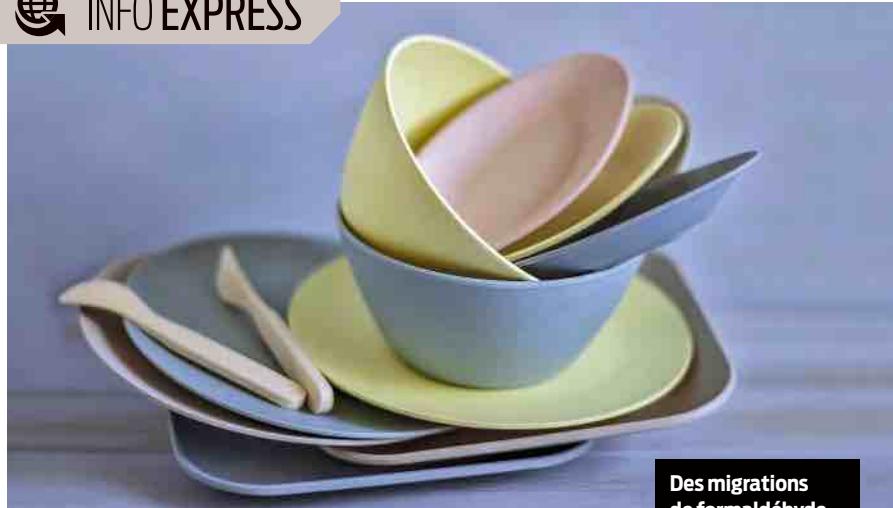
lecteurs de *Que Choisir* nous font part de leurs découvertes.

Aussi, pour qu'ils restent « motivés », publions l'une d'entre elles (ci-dessus) ! En faisant ses courses chez Auchan, juste avant l'été, Bernard G. s'est laissé tenter par la recette Bœuf bourguignon et ses pommes de terre, vendue sous la marque du distributeur. Mais une fois le mets sorti de son emballage, pas sûr qu'il se soit mis à table pour le déguster...

**En selle !**



DE MEESTER/ARTERRA-ANDIA



IRINA/ADOBESTOCK

## BAMBOU MÉLAMINÉ

### Drôle d'interdiction

Cela a été annoncé en juin : la vaisselle en bambou mélaminé ne peut pas être mise sur le marché. Ou du moins, ne peut plus, puisqu'elle est commercialisée depuis des années, entre autres dans les boutiques de décoration. Pourtant, aucune modification de la loi n'explique ce revirement. Un règlement européen de 2011 dresse la liste des substances que les industriels ont le droit d'ajouter aux matières plastiques. Or, le bambou n'y figure pas. De plus, des analyses ont montré que son ajout déstabilisait le produit fini, menant à des migrations dans la nourriture (notamment en formaldéhyde ou mélamine) supérieures à celles observées avec les articles en plastique conventionnels. Certains opérateurs assurent

néanmoins qu'il est possible d'éviter ce risque avec de bonnes pratiques de fabrication. Les services de la répression des fraudes les invitent à déposer un dossier de demande d'autorisation pour que le bambou mélaminé soit évalué par l'Agence européenne de sécurité des aliments (Efsa). Pour l'heure, l'administration n'a pas lancé de procédure de retrait ou de rappel et il est toujours possible d'acheter assiettes, bols, saladiers, etc. en magasin et sur Internet. Difficile de mesurer le risque que l'on courrait à les utiliser. D'après un rapport de l'agence sanitaire allemande, c'est à haute température que les migrations sont constatées. Si on en a, on réservera donc l'usage de cette vaisselle à des denrées consommées froides. ♦

Des migrations de formaldéhyde et de mélamine ont été observées.

## IMMOBILIER

### Le permis de louer s'étend

Plus d'une centaine de communes ont déjà adopté le dispositif du permis de louer inscrit dans la loi Alur de 2014. Après Cognac (16), Beaucaire (30), Chambéry (73), Joigny (89), Niort (79), Grigny (91), Corbeil-Essonnes (91), Saint-Denis (93) ou encore L'Isle-sur-la-Sorgue (84) et La Courneuve (93), la ville des Mureaux (78) a, elle aussi, mis en place la mesure au printemps. Depuis, d'autres ont suivi. Cet outil, qui vise à lutter contre l'habitat indigne et les marchands de sommeil, donne la possibilité aux collectivités locales de soumettre, sur un périmètre défini (allant du quartier à la simple résidence), la location de logements à ce permis. En obligeant les propriétaires à effectuer une demande d'autorisation ou une déclaration avant de louer leurs biens, elles peuvent contrôler que ces derniers répondent aux conditions d'hygiène et de sécurité en vigueur. Et, si nécessaire, interdire leur mise sur le marché. Une première amende de 15 000 € a d'ailleurs été prononcée par le préfet de l'Essonne contre un bailleur qui continuait à louer un appartement malgré le refus de la mairie.

## VÉHICULES AU RAPPEL



Citroën C5 Aircross



Tous les rappels de véhicules sont sur notre site [QUECHOISIR.ORG](http://QUECHOISIR.ORG)

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

**LES AUDI A4** fabriquées en mars 2021. **PROBLÈME:** risque de mauvais déploiement de l'airbag passager (incident lors de la fabrication de la planche de bord).

**LES CITROËN C5 AIRCROSS** construits entre le 21 janvier et le 10 mars 2020. **PROBLÈME:** les vis de fixation des bras de suspension arrière peuvent être perdues en raison d'un traitement thermique défectueux.

**LES DS AUTOMOBILES DS3 ET DS4** dont les dates de fabrication sont les suivantes :

du 17 mars 2016 au 15 mars 2017 (DS3), et du 16 juillet 2014 au 8 mars 2017 (DS4). **PROBLÈME:** risque de dysfonctionnement de la pompe à vide (présence de substances étrangères due à la corrosion et à la dégradation de l'huile) entraînant une diminution de l'assistance au freinage.

**LES HYUNDAI KONA ET IONIQ EV** produits du 4 mai 2018 au 10 mars 2020. **PROBLÈME:** un court-circuit interne pourrait se produire dans la batterie lithium-ion et déclencher un incendie.

**LES OPEL GRANDLAND X**

**HYBRID4** sortis d'usine entre le 23 octobre et le 6 novembre 2019. **PROBLÈME:** un défaut de fabrication de la batterie de traction (anode manquante) risque de faire surchauffer certains éléments et de causer une émission de fumée toxique.

**LES PEUGEOT 2008** fabriqués entre le 8 octobre 2019 et le 27 septembre 2020. **PROBLÈME:**

l'injection d'AdBlue peut être bloquée. Cela risque d'entraîner des émissions de NOx dépassant les limites légales.

## ANNULATION DE VOYAGE

# Une bonne excuse, le Covid !

Et si Lastminute.com a utilisé l'excuse du Covid-19 pour annuler des séjours et les revendre plus cher ? C'est l'intuition de Jean-Philippe, lecteur de *Que Choisir*, qui a récemment fait condamner le voyagiste en ligne par le tribunal de proximité de Cholet (49). Le 11 décembre 2020, il réserve un forfait vol, hôtel et location d'un véhicule, pour lui et sa femme, à destination de la Guadeloupe, dont le montant total s'élève à 2 254 €. Le départ est prévu le 6 janvier 2021. Mais le 22 décembre 2020, le couple reçoit un courriel laconique de Lastminute.com lui annonçant qu'il est annulé. Motif invoqué ? L'épidémie de Covid-19. Or, à cette époque, aucune mesure sanitaire particulière n'affecte ce département d'outre-mer. Jean-Philippe tente donc, le lendemain, d'acheter le même voyage et obtient un devis de 2 737 € (soit 20 % de plus). « La plate-forme l'a ensuite proposé jusqu'au 28 décembre avec un prix doublé », nous certifie-t-il. Alors qu'un e-mail du service client de Lastminute.com lui explique, le 23 décembre, que « tous les vols sont K.-O. », Jean-Philippe rétorque qu'une simulation de réservation dément cette information, que la compagnie aérienne

concernée lui a bien assuré maintenir les siens et qu'en tout état de cause, il reste des places disponibles dans plusieurs autres compagnies. Le 6 janvier, il a la confirmation que « son » avion a bien décollé en cliquant sur des sites de suivi de trafic aérien. Le consommateur adresse aussitôt une mise en demeure au voyagiste, qui réplique le 14 janvier : aucun dédommagement n'est envisageable à la suite de cette annulation. Jean-Philippe et sa femme décident alors de porter l'affaire en justice. Le tribunal de proximité de Cholet estime que Lastminute.com « n'a pas répondu aux contestations de M. Jean-Philippe X. » (jugement du 7/5/21). La société n'ayant pas prouvé qu'elle a été empêchée d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, elle est condamnée à payer « l'indemnité prévue à l'article R. 211-10 du Code du tourisme, [...] égale au montant du voyage ». Cet article dispose qu'en cas d'annulation du séjour par



L'avion dont le vol était soi-disant annulé pour cause de Covid a pourtant bien décollé.

J. WARWICK/ALAMY/PHOTO12

## BIEN-ÊTRE ANIMAL

# Fin du broyage des poussins

« L'année 2022 sera celle de la fin du broyage et du gazage des poussins mâles », a déclaré Julien Denormandie, le ministre de l'Agriculture, en juillet. La filière des poules pondeuses a une échéance claire : « Au 1<sup>er</sup> janvier 2022, tous les couvoirs devront avoir installé ou commandé les machines de « sexage in ovo » pour être tous équipés fin 2022. » Ces dernières déterminent le sexe de l'embryon, permettant l'élimination précoce des œufs « mâles ». Cette technologie, récente, reste onéreuse. Néanmoins, le surcoût ne devrait atteindre que 1 centime par boîte de six œufs, une dépense minime pour le consommateur



Des machines de « sexage in ovo » permettront d'éviter les méthodes brutales.

sensible aux questions de bien-être animal. Par ailleurs, la castration des porcelets devra être réalisée sous anesthésie locale dès le 1<sup>er</sup> janvier 2022. ♦

## APPEL À TÉMOIGNAGES

### # Assurance emprunteur

Vous exercez une activité libérale ou indépendante, ou vous êtes fonctionnaire. Vous avez souscrit une assurance emprunteur et on vous a proposé ou imposé de prendre la garantie perte d'emploi. Pour enrichir un futur article sur le sujet, votre témoignage nous intéresse.

Envoyez-le-nous accompagné d'une copie de votre contrat (votre anonymat sera préservé) à **Rédaction de *Que Choisir*, 233, boulevard Voltaire, 75011 Paris, ou par e-mail, à [redaction@quechoisir.org](mailto:redaction@quechoisir.org).**

DPA/PNS

ALAIN BAZOT  
PRÉSIDENT DE  
L'UFC-QUE CHOISIR



A. LECOMTE

## ÉLECTRICITÉ

## Gare à la surchauffe !

**A** près la hausse de 10% du tarif réglementé du gaz en juillet, certains annoncent une explosion de celui de l'électricité début 2022, sachant que le prix fixé par les pouvoirs publics a déjà bondi de 50% en 10 ans ! Alors que la précarité énergétique gagne du terrain (de plus en plus de ménages ont du mal à payer leurs factures d'énergie), il serait temps que le gouvernement mette en place des correctifs afin de soulager le pouvoir d'achat des Français. Qu'attend-il ? Son silence et son inaction nous laissent songeurs. Il pourrait pourtant jouer sur plusieurs points, notamment sur cette aberrante TVA sur les taxes, le total de la fiscalité représentant

### Il est temps de soulager le pouvoir d'achat

pas moins d'un tiers de la note pour les clients. Et aussi augmenter, comme l'y autorise la loi, le plafond quantitatif permettant aux concurrents d'EDF de s'approvisionner au tarif régulé du nucléaire historique (Arenh), auquel tous les Français ont financièrement contribué. Si les campagnes « Énergie moins chère ensemble » que nous organisons chaque année sont une réponse, elles restent ponctuelles et ne permettent pas de régler la situation pour tous dans la durée. Il faut des mesures et, surtout, une volonté politiques. À quelques mois des élections présidentielle et législatives, l'exécutif serait bien inspiré de ne plus voir dans les consommateurs des porte-monnaies à ponctionner, mais des utilisateurs d'un service essentiel dont le coût doit être maîtrisé. ♦



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

CREDID.ROBOT/ADOBESTOCK

## Les actions **nationales**

### SOINS DÉPROGRAMMÉS

## Aux grands maux, les grands remèdes

**E**n 2020, à la suite d'une première enquête sur l'ampleur des déprogrammations de soins en raison de la crise sanitaire, l'UFC-Que Choisir avait déjà tiré la sonnette d'alarme. Un an après, le temps perdu n'a pas été rattrapé, selon notre second sondage. En avril dernier, 39 % des opérations prévues entre mars 2020 et mars 2021 n'avaient

### Les tâches doivent être réparties entre le public et le privé

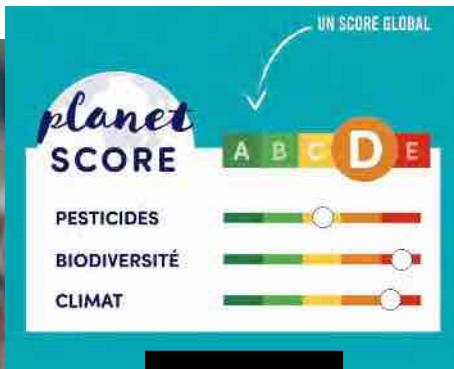
pas eu lieu, et 27 % n'étaient toujours pas replanifiées. De plus, au vu des retours, il est à craindre que les nouveaux rendez-vous – placés sept mois après la date initiale, en moyenne – ne soient pas tous honorés, puisqu'un quart des patients « déprogrammés » ont vu leur intervention reportée à au moins deux reprises... Alors que 20 % des répondants soulignent que ces aléas ont eu pour effet d'aggraver leur problème de santé et que 5 % pointent un retard dans le dépistage d'une maladie, il y a urgence à améliorer la situation. Aux grands maux, les grands remèdes ! L'UFC-Que Choisir demande une répartition efficace des tâches entre les secteurs public et privé, ce dernier devant être appelé à la rescoussse sans surcoût pour les usagers. À charge pour les agences régionales de santé d'organiser le dispositif. ♦

### RÉSEAU MOBILE

## L'appli qui mesure le débit

**D**ans le cadre de ses applications collaboratives et gratuites à installer sur smartphone, l'UFC-Que Choisir est heureuse d'annoncer le lancement de la dernière-née, nommée QuelDébit. Il s'agit tout à la fois d'un outil individuel – testant la qualité de votre connexion à l'Internet mobile où que vous soyez – et d'un instrument collaboratif – permettant de créer des cartes de couverture grâce aux signalements reçus. Deux sortes de tests sont disponibles : le « rapide » calcule la latence et les débits en réception ou en émission ; le « complet » détermine en outre la qualité de visionnage d'une vidéo et le temps de chargement de pages web. Une première analyse des données collectées pour les profils 3G/4G montre des disparités territoriales importantes : si le débit moyen relevé en zone dense atteint 55,2 mégabit par seconde (Mbit/s), il ne s'établit qu'à 48,3 Mbit/s en zone intermédiaire, avant de chuter à 37,8 Mbit/s en zone rurale. Découvrez et téléchargez notre application sur [Quechoisir.org](http://Quechoisir.org) : plus il y aura d'utilisateurs, plus vite nous pourrons mettre des indicateurs de qualité, par opérateur et par territoire, à disposition de tous. ♦





## PLANET-SCORE

# Pour un affichage environnemental clair

**C**omme l'impact sanitaire et environnemental de la consommation est une préoccupation majeure des Français, l'UFC-Que Choisir travaille à la mise en place d'un affichage spécifique pour les produits alimentaires, aussi clair et intelligible que le Nutri-Score. La méthode envisagée par le gouvernement faisant la part trop belle à l'agriculture intensive (une volaille élevée en cage serait mieux notée qu'une de plein air) et semblant participer à une forme

de greenwashing, l'UFC-Que Choisir et 15 organisations non gouvernementales proposent leur propre modèle. Baptisé Planet-Score, fondé sur

de greenwashing, l'UFC-Que Choisir et 15 organisations non gouvernementales proposent leur propre modèle. Baptisé Planet-Score, fondé sur

## Cet outil indiquerait l'impact écologique des aliments

l'indépendance et la transparence, cet indicateur est fort d'une réelle expertise scientifique. Il se veut simple et explicatif, tout en englobant les principaux enjeux écologiques de la production agroalimentaire, notamment en matière de pesticides et de biodiversité. Le collectif a adressé sa proposition dans le cadre de la consultation lancée par l'Agence de la transition énergétique (Ademe). Il souhaite qu'elle soit la référence pour le futur affichage environnemental des aliments. ♦

## ÉNERGIE MOINS CHÈRE ENSEMBLE

### Il ne reste que quelques jours !

**A**lors que près de 200 000 consommateurs se sont déjà joints à la campagne « Énergie moins chère ensemble » de l'UFC-Que Choisir, continuons la mobilisation pour abaisser les factures de gaz et d'électricité ! Notre capacité à faire pression pour obtenir les meilleures offres dépend logiquement du nombre d'inscrits. Soyons donc encore plus nombreux pour payer le moins cher possible...



**Inscrivez-vous gratuitement jusqu'au 20 septembre 2021 sur [choisirensemble.fr](http://choisirensemble.fr), et n'hésitez pas à en parler à votre entourage.**

## WHATSAPP

# Alerte sur les données personnelles

**L**'UFC-Que Choisir, alliée à sept de ses homologues membres du Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc), a lancé une alerte auprès de la Commission européenne s'agissant de la politique de confidentialité de WhatsApp. Depuis plusieurs mois, cette application de messagerie instantanée matraque ses millions d'utilisateurs de messages leur intimant d'accepter de nouvelles conditions générales. Or, celles-ci demeurent peu transparentes et compréhensibles, particulièrement en ce qui concerne le transfert d'informations vers Facebook et autres tierces parties. Des autorités de protection des données personnelles examinent d'ailleurs d'éventuelles infractions à la législation.



**L'appli WhatsApp n'est pas transparente, notamment concernant le transfert d'informations vers Facebook.**

Déterminées à faire prévaloir un consentement éclairé des utilisateurs et à garantir une réelle protection de leurs données, les huit associations ont demandé à Bruxelles l'ouverture d'une enquête, et que toutes les mesures soient prises afin de garantir le plein respect des droits des consommateurs. ♦

— Par ARNAUD DE BLAUWE

## QUIZ Vous et les assurances

Dans son dernier bulletin d'information, *La cagouille déchaînée*, l'UFC-Que Choisir de la Charente propose à ses adhérents de participer à un « Vrai ou faux » pour tester leurs connaissances en matière d'assurance. Nous publions ici cinq propositions extraites de ce quiz. Lisez-les et prenez quelques minutes de réflexion avant de vérifier que vous avez donné les bonnes réponses... ou non. À vous de jouer !



J. CHURCHMAN/FLIRT-PNS

### VRAI OU FAUX ?

**1** Pour résilier sans frais un contrat, il suffit de ne pas payer la prime.  
**2** Il faut continuer à assurer son véhicule même si on ne roule plus avec.

**3** En cas d'accident avec un autre automobiliste sur le parking d'un centre commercial, la responsabilité est, pour les assureurs, toujours partagée à parts égales (50/50).

**4** Un contrat d'assurance peut être résilié à tout moment.  
**5** Une tondeuse à gazon autoportée doit être assurée.

### LES BONNES RÉPONSES

**1 FAUX** La prime d'assurance est obligatoirement acquittée au plus tard dans les 10 jours qui suivent son échéance. Si cette date n'est pas respectée, la compagnie adresse une mise en demeure à son client pour qu'il la paie.  
**2 VRAI** La loi est formelle, tout véhicule motorisé doit être assuré en permanence afin de couvrir les dégâts matériels et humains qu'il est susceptible

de provoquer. Il n'y a pas d'exception pour une voiture qui reste au garage, elle aussi visée par cette obligation légale.  
**3 FAUX** En pareil cas, les torts ne sont pas partagés de façon systématique. En effet, le Code de la route s'applique sur les parkings et les allées des centres commerciaux. Il existe donc des situations où la responsabilité pleine et entière (100 %) d'un des conducteurs impliqués pourra être retenue.

**4 VRAI** Tout consommateur a le droit de résilier son assurance habitation ou auto sans motif et à tout moment, une fois la première année de contrat écoulée.  
**5 VRAI** Le propriétaire d'une tondeuse autoportée doit, au minimum, être couvert en responsabilité civile automobile pour les dommages matériels ou corporels que l'engin causerait à des tiers. ♦

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

## PRÉVENTION

## Vente de cuisine annulable

Raconter les mésaventures de ses adhérents pour mieux informer les consommateurs sur leurs droits, telle est l'une des actions de prévention de l'UFC-Que Choisir de Nantes. Exemple avec ce couple piégé par un cuisiniste.

**S**i les associations locales (AL) de l'UFC-Que Choisir aident les consommateurs à régler leurs litiges (lire p. 13), elles jouent également un rôle en matière de prévention. Une mission que l'AL de Nantes (44) remplit, notamment via sa revue *Conso'Nantes*. Chaque trimestre, deux pages sont consacrées aux déboires vécus par ses adhérents ; les réponses apportées par les spécialistes de l'AL servant, évidemment, à tous. Ainsi, dans le numéro d'avril dernier, Daniel et son épouse, qui habitent à Vallet, racontent avoir été piégés par un cuisiniste. « Nous avions pris rendez-vous. Nous souhaitions faire établir un devis pour une future cuisine à installer dans notre nouveau logement livré en 2022, précise Daniel. Pendant notre visite, nous avons plusieurs fois répété ne vouloir qu'un devis, mais la commerciale

nous a martelé que c'était aujourd'hui ou jamais. Elle insistait sur une offre promotionnelle pour les meubles, puis a parlé des soldes, et plus tard, une remise exceptionnelle sur l'électroménager a été annoncée par la directrice. » Les négociations vont durer six heures. Le couple finit par craquer.

### Sauvés par la jurisprudence

Il signe un bon de commande et verse un acompte de 30 % du prix. « Techniques de vente anciennes, qui ont toutefois réussi à nous abuser », reconnaît Daniel. Il se rend vite compte qu'il a commis une erreur : « Nous aimerais annuler notre commande et nous faire rembourser. » D'un point de vue

légal, est-ce possible ? « La vente forcée n'existe pas lorsque l'on signe un bon de commande, répond l'AL de Nantes. Personne ne vous tient le stylo, vous subissez seulement une forte pression psychologique, cependant, c'est difficile à prouver. Un contrat signé en magasin constitue une vente ferme et définitive. En principe, vous êtes donc engagé. » Il y a néanmoins un « mais ». Et il est favorable au consommateur. « Heureusement pour vous, poursuit l'AL, la jurisprudence [les décisions des tribunaux] décide qu'une vente de cuisine aménagée sur mesure ne peut pas être définitive avant les prises des dimensions par le professionnel lui-même sur place. Il sera dès lors possible de faire annuler la vente. » Qu'en se le dise ! ♦

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

## LITIGES RÉSOLUS

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

### LOGEMENT

#### Un syndic qui abuse

**A**ubenas, M.-J. G. contacte l'UFC-Que Choisir de l'Ardèche parce qu'elle a un doute sur la légalité d'une somme réclamée par le syndic d'une grosse copropriété. Dans le cadre d'un compromis de vente de l'appartement



J.-F. FREY/LAISANCE-MAXPPP

#### Une pièce du dossier sans existence légale

qu'elle possède, elle lui a versé 150 € pour un pré-état daté. Du côté de l'association locale (AL), aucun doute, cette demande est abusive. « Si l'état daté est bien une pièce indispensable du dossier que le vendeur doit transmettre au notaire lors de la signature de l'acte de vente, note-t-elle, le prédaté n'a aucune existence juridique. Il n'est prévu nulle part dans la loi Alur ! »

Le syndic réfute d'abord ces arguments. L'AL fait alors appel à son avocat. Avec

succès : le syndic rembourse les 150 € à M.-J. G., qui en fait don à l'AL pour la remercier de son intervention. « Cette somme n'était pas l'enjeu de ma démarche, explique l'adhérente. Je voulais juste attirer l'attention sur cette pratique devenue monnaie courante. Combien de personnes sont ainsi grugées chaque jour ? Le lièvre est levé, il faut maintenant le chasser ! » ♦

**UFC-QUE CHOISIR D'AUBENAS (07)**

### E-COMMERCE

#### Abonnement en complément

**E**n effectuant des recherches sur Internet, monsieur C. tombe sur un site qui commercialise des compléments alimentaires. Intéressé par l'un des articles présentés, il l'achète et le reçoit rapidement à son domicile. Or, quelques semaines plus tard, surprise : on lui livre un nouveau colis contenant des produits qu'il n'a pas commandés. L'explication ? Sans doute a-t-il souscrit un abonnement sans que cela soit indiqué clairement sur la plateforme ! Toujours est-il qu'il réexpédie le paquet non



désiré. Le distributeur lui réclame alors la somme de 81,50 € pour frais de traitement. Mais le consommateur résiste et lui adresse plusieurs courriers dans lesquels il indique qu'il n'a absolument rien à payer.

Le vendeur s'obstine. Monsieur C. se tourne vers l'UFC-Que Choisir d'Orléans, qui écrit au cybermarchand. Elle le relance au bout d'un mois. Il finit par répondre que le client n'aura pas un centime à débourser. ♦

**UFC-QUE CHOISIR D'ORLÉANS (45)**

### REJOIGNEZ NOS ASSOCIATIONS LOCALES



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

des consommateurs avec plus de 141 000 adhérents, est riche de ses militants bénévoles, qui s'investissent au sein de ses 140 associations locales (AL). Ces derniers sont indispensables à leur fonctionnement. Pas besoin d'être un spécialiste du droit de la consommation pour nous rejoindre, tous les profils sont bienvenus. Actif ou retraité, si vous êtes intéressé, les portes des associations locales vous sont grandes ouvertes. Renseignez-vous auprès de l'association locale la plus proche de chez vous ([Quechoisir.org](http://Quechoisir.org)).

### VOYAGES

#### Séjour remboursé

**L**'UFC-Que Choisir de Toulouse replace le cas dont elle a été saisie dans le contexte actuel. « En cette période de crise sanitaire, bon nombre de consommateurs se sont trouvés lésés du fait de l'annulation de leurs voyages souvent prévus et rêvés de longue date. » L'association locale (AL) le rappelle : « Le Code du tourisme dispose dans son article L. 211-16 que le professionnel qui vend un forfait touristique est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus par ce contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires. » Certes, face aux restrictions liées au Covid-19, le gouvernement a autorisé les acteurs du secteur à établir des avoirs valables 18 mois (ordonnance du 25/3/2020). « Il n'en demeure pas moins qu'ils restent soumis aux dispositions de l'article L. 211-16 », note l'AL. C'est sur cette base qu'elle a réglé le litige qui opposait T. B., l'un de ses adhérents, à un tour-opérateur toulousain. Ce dernier a restitué les 2 250 € versés pour un séjour finalement annulé à cause de l'épidémie. ♦

**UFC-QUE CHOISIR DE TOULOUSE (31)**

# PESTICIDES

# Mangez- en moins !

Au début de l'été, un rapport confirmait les méfaits des pesticides sur la santé. Heureusement, nos analyses sur de nouveaux « labels » montrent qu'il est possible de réduire votre exposition.

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

**L**e constat est amer. « *Le plan de réduction des pesticides est un échec cuisant* », lâche François Dedieu, sociologue à l'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae). Alors que le plan Écophyto, issu du Grenelle de l'environnement, prévoyait une baisse de 50 % de leur usage entre 2008 et 2018, les ventes des produits phytosanitaires de synthèse semblent avoir globalement stagné. Celles des pesticides d'origine naturelle ou mimant les effets de substances naturelles ont doublé. Et encore, les volumes ne font pas tout, car une partie des solutions employées aujourd'hui s'avèrent, à volume égal, plus puissantes – et donc potentiellement plus néfastes – que celles que l'on répandait il y a 10 ans.

## Deux fois moins de pesticides reconnus cancérogènes

La volonté de diviser par deux le recours aux pesticides se justifiait pourtant : « *L'impact de ces produits, qui, par définition, agissent sur les organismes vivants, la santé humaine (applicateurs et consommateurs) et l'environnement, apparaît au cœur des préoccupations sociétales* », pouvait-on lire, en 2008, dans l'introduction du plan Écophyto. Certes, 10 ans après, le bilan n'est pas totalement négatif : les derniers chiffres publiés par le ministère de l'Agriculture indiquent que, parmi les pesticides utilisés en France, la part de ceux reconnus ou

**Le système économique favorise les grandes surfaces de monocultures qui ont besoin de plus de pesticides**

DOSSIER DU MOIS



## SOMMAIRE

LEURS EFFETS SUR LA SANTÉ  
SONT DE PLUS EN PLUS  
ÉVIDENTS **P. 16**

TEST : LES NOUVEAUX LABELS  
TIENNENT LEUR PROMESSE **P. 18**

LE RISQUE VARIE SELON  
LES ALIMENTS **P. 20**

soupçonnés d'être cancérogènes, mutagènes ou toxiques pour la reproduction (c'est-à-dire diminuant la fertilité ou altérant le développement du fœtus) a chuté de moitié entre 2009 et 2019. Ils ont été remplacés par d'autres substances, pour lesquelles il n'existe pas de preuves de ce type d'effets... ou du moins pour lesquelles les preuves ne sont pas jugées suffisamment probantes par l'Agence européenne des produits chimiques (c'est, par exemple, le cas pour le glyphosate). Reste que ces pesticides dits « CMR » (pour cancer, mutation et reprotoxicité) représentaient encore 14 % des ventes de produits phytosanitaires il y a deux ans ! Et qu'il n'est pas nécessaire d'être un CMR suspecté ou avéré pour menacer la santé publique et la biodiversité. Récemment, l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) a, par exemple, recensé 175 pesticides possiblement perturbateurs endocriniens, c'est-à-dire qui pourraient dérégler le système hormonal. D'ailleurs, le ministère de l'Agriculture le reconnaît bien volontiers : « *il y a un gros enjeu à réduire l'utilisation des produits phytosanitaires.* »

## Des pratiques difficiles à changer

Mais de nombreux obstacles se dressent sur la route. « *Pour le monde agricole, il n'est pas facile de changer quelque chose qui est ancré dans ses pratiques depuis l'après-guerre* », pointe-t-on, toujours, au ministère de l'Agriculture. François Dedieu, lui,



Lancé à l'issue du Grenelle de l'environnement, l'ambitieux plan de réduction des pesticides est un échec.



Une note d'espérance : de plus en plus d'agriculteurs adoptent des pratiques plus vertueuses (lire p. 18).

estime que le problème se trouve ailleurs : « *Le système économique actuel favorise les grosses exploitations spécialisées. Or, ce sont celles qui ont besoin le plus de pesticides, notamment parce que les grandes surfaces de monocultures s'avèrent plus vulnérables aux attaques de ravageurs.* » Une analyse que partage Ève Fouilleux, chercheuse en sciences politiques au Centre national de la recherche scientifique (CNRS). Cette spécialiste des questions de régulation en agriculture évoque également, afin d'expliquer la lenteur des avancées en la matière, « *l'influence de l'industrie agrochimique, qui sème le doute sur les méfaits des pesticides* », le fait que « *la France rurale est tenue politiquement par des gens proches de l'agriculture industrielle* », ou encore que « *les politiques ont peur, historiquement, du pouvoir de déstabilisation des agriculteurs* ». En attendant, l'alerte scientifique ne cesse de monter. « *Les pesticides constituent une source reconnue d'érosion de la biodiversité* », affirme Christian Mougin, écotoxicologue à l'Inrae. Quant aux conséquences sanitaires, elles sont de mieux en mieux démontrées, depuis quelques années (lire p. 16).

Dans ce contexte, il y a une bonne nouvelle, malgré tout, pour les consommateurs : nos analyses confirment que de nouveaux « labels » permettent de limiter leur exposition alimentaire aux produits phytosanitaires (lire p. 18). Néanmoins, les denrées qui les affichent coûtent en général plus cher que leurs homologues conventionnelles.◆

S. LEITENBERGER/REA - P. MARTIN



## L'UFC-QUE CHOISIR PREND POSITION

### Ses principales recommandations

Afin de protéger les consommateurs, la ressource aquatique et la biodiversité, l'association demande :

**# D'interdire toute molécule suspectée d'être cancérogène, reprotoxique, neurotoxique, mutagène ou perturbateur endocrinien.**

**# De réorienter les aides financières** vers des productions respectueuses de la santé et de l'environnement.

**# De mieux surveiller la pollution de l'eau** et de mettre en place des modes de production agricoles peu polluants sur les aires de captage.

**# D'augmenter les distances minimales** d'épandage près des habitations.

# 1

# LEURS EFFETS SUR LA SANTÉ SONT DE PLUS EN PLUS ÉVIDENTS

**L**e dossier contre les pesticides ne cesse de s'alourdir. Dernier élément à charge : un rapport d'expertise sur leurs effets sur la santé, dévoilé cet été. Le fruit du travail de 12 scientifiques spécialistes de la question, qui ont analysé, pendant plusieurs années, une grande partie de la littérature scientifique publiée sur le sujet. Résultat : les experts, nommés par l'Institut national de la santé et de la recherche médicale (Inserm), concluent à une présomption « *moyenne* », voire « *forte* » de lien entre l'exposition aux pesticides et une vingtaine de maladies. Certains de ces produits (parfois encore en usage ou alors interdits mais persistant dans l'environnement) pourraient favoriser une dizaine de cancers, ainsi que des troubles neurodéveloppementaux et neuro-psychologiques, des pathologies thyroïdiennes ou encore des maladies respiratoires (lire l'encadré ci-dessous).

## Agriculteurs et riverains sont les premiers touchés

Si les liens les plus clairement démontrés entre pesticides et maladies concernent les agriculteurs et autres professionnels manipulant quotidiennement ces substances, les riverains des exploitations agricoles ne sont pas épargnés. Pour cette population spécifiquement, les auteurs de l'enquête ont des soupçons – faibles vu le nombre restreint d'études – sur une implication des produits phytosanitaires dans la survenue de certaines pathologies telles que la maladie de Parkinson et les troubles du spectre autistique. Et les méfaits de ces molécules semblent particulièrement

**Les femmes enceintes et les enfants sont particulièrement sensibles**

importants durant la grossesse ou l'enfance. Les experts suspectent ainsi fortement une hausse du risque de plusieurs maladies (cancer, troubles du développement...) chez les enfants d'agricultrices exposées quand elles étaient enceintes, mais aussi chez des personnes qui, au cours du développement foetal ou de leurs premières années de vie, ont habité à proximité des champs ou ont été en contact avec des pesticides à usage domestique (insecticides diffusés dans la maison, herbicides répandus dans le jardin...). La sensibilité du fœtus est telle que l'on constate des effets chez les femmes enceintes n'employant pas de pesticides et non riveraines des champs. Une augmentation du risque de troubles du développement psychologique et moteur de l'enfant est ainsi observée en lien avec leur exposition environnementale (à travers l'eau, l'air et l'alimentation) à une famille d'insecticides très utilisée, appelée pyréthinoïdes.

En dehors du cas particulier de la grossesse, la question de l'exposition environnementale de la majorité de la population, non-utilisatrice de pesticides et non riveraine des champs, n'est malheureusement pas abordée dans ce rapport. « *Plus le sujet est chaud, plus les chercheurs se montrent excessivement prudents* », regrette Denis Lairon, chercheur spécialiste de nutrition humaine et d'alimentation durable à l'Inserm. Plusieurs données récentes permettent néanmoins d'éclairer la question. À commencer par un précédent rapport, publié en 2019 par les mêmes auteurs, et consacré cette fois exclusivement au chlordécone, un insecticide répandu jusqu'en 1993 dans les bananeraies de Martinique et de Guadeloupe. Les experts y concluent à une « *présomption forte* » d'augmentation du risque de cancer de la prostate dans la population antillaise, du fait de la consommation d'aliments locaux contaminés par cette substance.

## Quelles maladies ?

**D**e nombreuses pathologies sont probablement en lien avec les pesticides : maladie de Parkinson, maladie d'Alzheimer, cancers (lymphome non hodgkinien, myélome multiple, leucémie, cancers de la prostate, du système

nerveux central, du sein, de la vessie, du rein, des tissus mous et des viscères), pathologies respiratoires (BPCO, bronchite chronique, asthme, sifflements respiratoires), troubles neurodéveloppementaux, troubles anxiodépressifs et pathologies thyroïdiennes.

## Et en métropole ?

Quant aux Français métropolitains, même s'ils consomment beaucoup moins de denrées en provenance des Antilles, des données suggèrent qu'ils pourraient, eux aussi, subir les méfaits des pesticides. Plusieurs études menées sur des personnes privilégiant les produits bio montrent en effet un lien entre la consommation d'aliments cultivés en agriculture biologique, qui contiennent moins de résidus de pesticides (lire p. 18), et la baisse du risque de diabète de type 2, de surpoids, de troubles métaboliques et de lymphome non hodgkinien (un cancer du



sang). Pour cette dernière maladie, le constat d'une baisse du risque chez les adeptes du bio est d'autant plus troublant qu'elle a été observée de manière concordante dans les deux seules études – française et anglaise – jamais publiées sur le sujet, et que le lymphome non hodgkinien est également une des premières pathologies à avoir été reconnue, en France, comme maladie professionnelle associée à l'exposition aux pesticides.

### Un manque d'indicateurs

Bien entendu, ces travaux sont loin de prouver que les résidus de pesticides présents dans l'alimentation conventionnelle sont responsables d'une hausse du risque de toutes ces maladies. Pour cela, « *il faudrait disposer d'indicateurs d'exposition solides, sur plusieurs décennies, et pouvoir tenir compte des autres sources possibles de contamination* », juge Isabelle Baldi, épidémiologiste et coauteur du rapport d'expertise de l'Inserm. Reste que « *ces études amènent des éléments intéressants, qui posent des questions* », admet Xavier Coumoul, toxicologue et coauteur du rapport d'expertise de l'Inserm. À commencer par

## Que font les agences sanitaires ?

L'Autorité européenne de sécurité des aliments (Efsa) est chargée de définir, pour chaque pesticide, les doses journalières admissibles (DJA) auxquelles la population peut être exposée sans que cela présente de « *risque appréciable* », selon ses termes. Ce travail permet ensuite à la Commission européenne d'établir des taux maximums de résidus de pesticides autorisés dans l'eau et les aliments.

Sauf que le calcul des DJA ne tenait jusqu'ici pas compte de l'effet cocktail, à savoir la possibilité que de faibles doses de toxiques, qui ne constituent pas un risque significatif lorsqu'on y est exposé de manière isolée, s'avèrent finalement délétères lorsqu'ils sont présents en mélanges (comme c'est le cas dans notre environnement). L'Efsa s'est récemment emparée du problème et des conclusions importantes sont attendues prochainement.

J. FREY/L'ALSACE-MAXPPP-X. POPI/REA

la question de la capacité des agences sanitaires à garantir l'innocuité de notre alimentation (lire encadré ci-dessus). Quoi qu'il en soit, pour la majorité de la population, celle qui est à la fois la moins exposée et la moins fragile face aux méfaits des substances toxiques, « *on manque de données objectives, mais le risque reste du domaine du possible* », résume Luc Multigner, épidémiologiste et coauteur du rapport de l'Inserm. Reste à savoir s'il faut attendre que les effets des pesticides soient formellement démontrés sur la totalité de la population pour agir. ♦

>>>

2

## LES NOUVEAUX « LABELS » TIENNENT LEUR PROMESSE

**D**épartement de Maine-et-Loire. «Au bout des rangées, vous pouvez voir des nids à mésange, que nous avons installés pour qu'elles mangent les vers des pommes. En face, des haies entomofaunes attirent les insectes qui s'attaquent aux ravageurs du pommier.» David Socheleau, directeur général du Verger de La Blottière, a décidé, il y a deux ans, de cultiver 3 hectares de pommeraies en n'utilisant aucun pesticide de synthèse. Ce nouveau mode de production a demandé de multiples adaptations, que le conseiller technique de l'exploitation, Arnaud Bergougnoux, ne finit pas de lister. «Par exemple, en cas d'attaque sévère de pucerons, il faut repérer et enlever à la main chacune des branches infestées», témoigne-t-il.

Un énième domaine converti à l'agriculture biologique, pourrait-on penser. Il n'en est rien. David Socheleau utilise des engrains chimiques que le label à la feuille verte proscriit. De plus, «il aurait fallu attendre trois ans, une fois adoptées toutes les pratiques de l'agriculture biologique, pour pouvoir apposer le label Bio sur mes pommes», explique-t-il. Cet arboriculteur a donc préféré coller sur ses fruits une étiquette «cultivé sans pesticide de synthèse», valorisable dès la première récolte.

### Supprimer les pesticides de synthèse

Et il est loin d'être le seul à avoir fait ce choix. Ces dernières années, des centaines d'agriculteurs français ont adopté cette démarche. Tous suppriment les produits phytosanitaires de synthèse pendant au moins certaines étapes de culture, et vendent leurs fruits et légumes sous le logo «cultivé sans pesticide» des marques Demain la Terre, Carrefour ou encore Nature et Saveurs. Leur promesse ? Un bénéfice pour l'environnement, mais aussi pour le consommateur. Nature et Saveurs s'engage ainsi, parallèlement à l'absence d'intrants chimiques dans les derniers stades de production, à ce que l'on ne trouve aucune trace quantifiable de ces substances dans ses tomates.

Beaucoup d'autres agriculteurs revendiquent, quant à eux, le «sans résidu», sans annoncer clairement les moyens d'y arriver. Ils peuvent donc employer des pesticides de synthèse dans leurs champs, l'essentiel étant qu'il n'en reste aucune quantité décelable dans les aliments. Mais un tel engagement nécessite forcément des changements de pratiques : «Nous diminuons le recours aux produits phytosanitaires de synthèse en les remplaçant par des solutions mécaniques et physiques, ou encore par des pesticides naturels autorisés en bio», explique Julie Sabourin, responsable qualité et technique chez Nouveaux Champs. Et si jamais nous employons des molécules de synthèse, nous sélectionnons celles qui se



### NOS ANALYSES SUR 43 PRODUITS

#### # Comment nous avons

**procédé** Nous avons vérifié l'absence de traces quantifiables de pesticides dans 43 produits de 14 marques arborant un label «sans pesticides» : 2 lots de pommes fraîches et 3 jus, 3 lots de tomates et 1 double concentré, 1 lot de poireaux frais et 1 lot surgelé, 1 lot d'épinards frais et 3 lots surgelés, 3 lots d'oignons frais et 1 lot surgelé, 2 lots de carottes fraîches et 1 lot surgelé, 1 lot de mandarines,

2 de citrons, 2 d'oranges, 1 de pomélos, 2 de laitues, 1 paquet de pâtes et 1 sachet de pruneaux, 1 bouteille de vin, 1 conserve de petits pois et 9 sachets surgelés de poivrons, courgettes, brocolis, haricots plats, haricots verts et petits pois. Nous avons recherché des centaines de molécules, et réalisé d'autres analyses lorsque nos résultats suggéraient la présence d'un résidu interdit.

L. HINI-P.MARTIN

dégradent le plus vite, et limitons les doses et les fréquences de traitement.» Ce regroupement de producteurs a été le premier, en 2018, à promettre l'absence de résidus à ses clients. Toutefois, depuis, l'idée a fait des petits : Demain la Terre, Bonduelle, Saint Eloi, Picard, Auchan, Casino, Carrefour, Panzani, Andros, Florette ou Condichef commercialisent à présent une large variété de produits frais, surgelés ou en conserve porteurs de l'allégation «sans résidu de pesticide».

### De nombreux Français inquiets

Il faut dire que le sujet intéresse les Français. En 2018, 73 % d'entre eux se disaient inquiets des effets des résidus de pesticides sur leur santé, d'après un sondage réalisé par Interfel (l'interprofession des fruits et légumes) et FranceAgriMer (un organisme public). Bien sûr, le label Bio permet déjà de limiter son exposition, car même si ce type d'agriculture ne garantit pas l'absence de traces, dans les faits, les aliments arborant la feuille verte s'avèrent beaucoup moins contaminés. Il y a trois ans, la Direction générale de la concurrence,



de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a détecté des résidus de pesticides dans seulement 1 produit bio sur 10, contre 1 sur 2 en conventionnel. Une différence logique. « *Cela fait partie des critères d'autorisation des pesticides en bio. Ils ne doivent pas, autant que possible, laisser de traces, soit parce qu'ils ne sont pas appliqués sur les parties consommées et ne migrent pas à l'intérieur de la plante, soit parce qu'ils se dégradent rapidement, soit encore parce qu'ils font partie de la liste des substances jugées non préoccupantes, et qu'ils ne sont donc pas recherchés lors des analyses* », décrypte Didier Andrivon, chercheur à l'Institut national de la recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae).

Reste que le bio coûte souvent cher. Les aliments « sans résidu » ou « cultivés sans pesticide de synthèse », eux, sont plus abordables, même si leurs prix se révèlent plus élevés que ceux du conventionnel. Ces produits constituent donc une alternative économique intéressante pour les consommateurs qui cherchent à réduire leur exposition aux pesticides, sans prêter attention aux autres promesses de l'agriculture biologique (absence d'engrais et de pesticides de synthèse sur l'ensemble de la production, interdiction des cultures hors-sol...). Malheureusement, l'année dernière, les chiffres que nous avait révélés la DGCCRF appelaient à la méfiance : 38 %

**Certains agriculteurs s'efforcent d'offrir une alternative au bio avec des produits sans pesticides**



des denrées « sans pesticides » contrôlées ne tenaient pas leur promesse ! Cependant, ces tests avaient été réalisés en 2018, alors que la plupart des acteurs actuels étaient encore absents de ce marché. Nous avons donc vérifié la fiabilité de ces allégations, trois ans plus tard, en analysant des dizaines de produits (lire « Comment nous avons procédé » p. 18).

### Les résultats de Que Choisir rassurent

Disons-le d'entrée de jeu, nos tests se montrent très rassurants. Sur les 42 produits sans résidu passés au crible, seulement 3 (soit environ 7 %) semblaient contenir une trace de pesticide quantifiable lors d'une première analyse. C'est sept fois moins que ce que l'on se serait attendu à trouver si l'on avait acheté les mêmes catégories d'aliments sans cette allégation. Et encore, nous n'avons à chaque fois décelé qu'un unique résidu, à un taux très >>>



En cas d'attaque de pucerons, plus de chimie, mais un arrachage à la main des branches infestées.

>>> faible, là où, en agriculture conventionnelle, une bonne moitié des denrées se révèlent contaminées par plusieurs substances en même temps.

Le premier produit «sans résidu» contaminé est une bouteille de vin affichant le label Nouveaux Champs, qui renfermait du cuivre. Un résultat qui n'étonne guère, puisque le cahier des charges de ce collectif prévoit une dérogation pour ce pesticide autorisé en bio. «Il s'agit d'un produit indispensable si l'on veut se passer d'autres molécules», justifie Julie Sabourin. «Le cuivre ne provoque pas de problème pour la santé humaine», rassure, de son côté, Didier Andrivon, qui rappelle néanmoins qu'il «en pose pour l'environnement». Des pâtes de la marque Alpina Savoie présentaient, elles aussi, un résidu de pesticide. La faute à une «contamination fortuite», d'après le producteur, ce qui paraît tout à fait vraisemblable au vu des très petites quantités repérées.

Dernier produit potentiellement pollué : des pommes porteuses du logo Nouveaux Champs. Mais un doute persiste sur la réalité de cette contamination, qui était très peu élevée et n'a pas été détectée lors d'une seconde analyse.

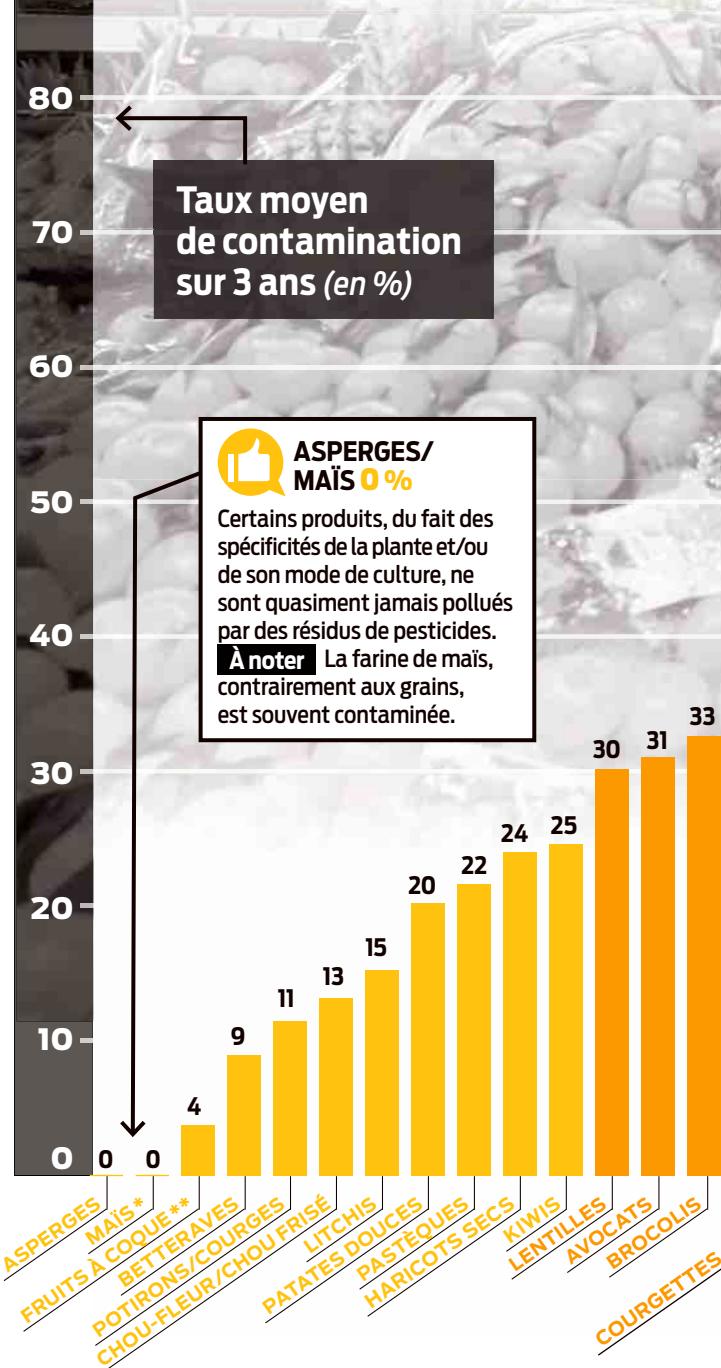
Notons, enfin, que le seul produit de notre sélection revendiquant être «cultivé sans pesticide de synthèse dès la floraison» (un lot de mandarines Carrefour) comportait un résidu de pesticide quantifiable. En théorie, rien d'anormal, puisque cette mention ne promet pas l'absence de contamination. Sauf que cela concerne un pesticide de synthèse habituellement employé en traitement après cueillette, et dont l'usage est donc interdit sous cette allégation. En cause, selon Carrefour, «des caisses destinées à la récolte, qui avaient été précédemment utilisées pour des agrumes d'une autre filière». Là encore, l'explication semble plausible au vu des doses décelées. Quoi qu'il en soit, un seul produit ne permet pas de démontrer l'intérêt de l'ensemble des aliments «cultivés sans pesticide de synthèse».

La conclusion que l'on peut tirer de notre test ? Les consommateurs qui désirent limiter leur exposition aux pesticides ont à présent plusieurs solutions à leur disposition... à condition de pouvoir y mettre le prix.♦

3

## LE RISQUE VA

Pour connaître les fruits, légumes et céréales conventionnels plus souvent contaminés par des résidus, consultez cet histogramme. Il s'appuie sur les analyses les plus récentes de la répression des fraudes.



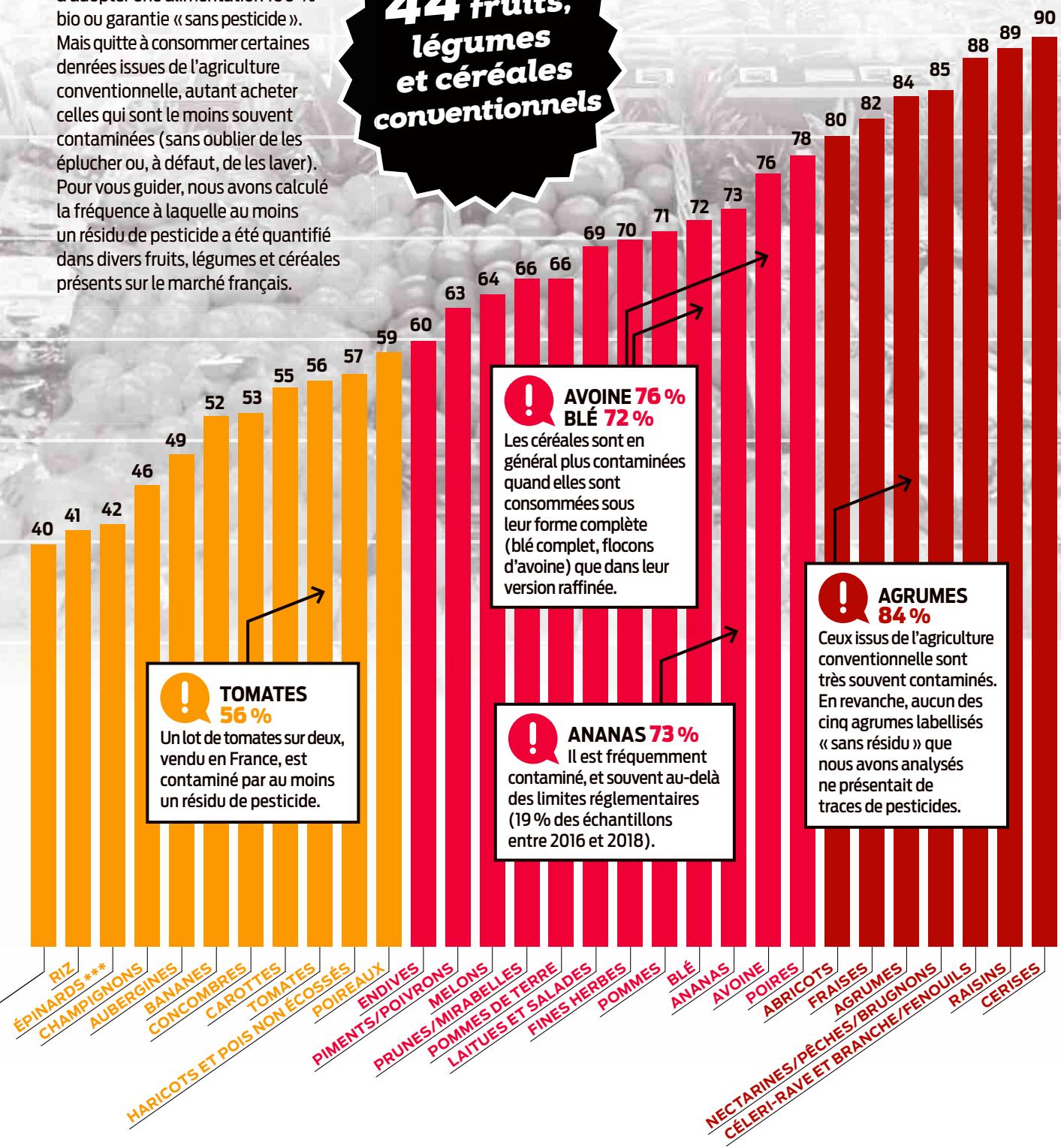
\* Grains \*\* Noix, noisettes, amandes... \*\*\* Et feuilles similaires



# FRÉQUENCE DES RÉSIDUS DE PESTICIDE SELON LES ALIMENTS

Prix plus élevés, articles pas toujours disponibles... face à ces obstacles, rares sont ceux qui parviennent à adopter une alimentation 100 % bio ou garantie « sans pesticide ». Mais quitte à consommer certaines denrées issues de l'agriculture conventionnelle, autant acheter celles qui sont le moins souvent contaminées (sans oublier de les éplucher ou, à défaut, de les laver). Pour vous guider, nous avons calculé la fréquence à laquelle au moins un résidu de pesticide a été quantifié dans divers fruits, légumes et céréales présents sur le marché français.

**44 fruits,  
légumes  
et céréales  
conventionnels**



SOURCE : ANALYSES MENÉES PAR LA RÉPRESSION DES FRAUDES EN 2016, 2017 ET 2018.

## ILS L'ONT VÉCU



### CAMILLE DEFOSSE

a acheté sur plan dans une résidence de Verneuil-sur-Seine (Yvelines). Son appartement devrait finalement lui être livré, avec pas loin d'un an de retard.

Lorsque l'on devient propriétaire dans le cadre de la vente en état futur d'achèvement (Vefa), diverses causes peuvent allonger les délais de livraison. Mais les motifs invoqués par le promoteur ne sont pas toujours légitimes.

— Par ARNAUD DE BLAUWE



**Socrate Gabrielides, Patrick Vilatte et Camille Defosse subissent depuis des mois les reports de livraison de leurs achats sur plan à Verneuil-sur-Seine. Sans, jusqu'ici, bénéficier de pénalités de retard...**

## NOUS AVONS BESOIN DE VOUS

Communiquez-nous vos expériences, heureuses ou malheureuses

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

Par e-mail [courrierdeslecteurs@quechoisir.org](mailto:courrierdeslecteurs@quechoisir.org)  
Twitter  @UFCquechoisir



## ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

## ACHAT SUR PLAN

### De report en report...

Il borde une route passante qui traverse Verneuil-sur-Seine, bourgade des Yvelines, à une trentaine de kilomètres de Paris. Les quatre saisons, résidence composée de deux bâtiments (dont l'un ancien et rénové), compte une cinquantaine d'appartements, du studio au cinq-pièces. L'opération est désormais presque achevée. Enfin ! Car elle a été source de tracas pour les particuliers qui y ont investi. Un projet mené par le promoteur Quartus qui, sur son site Internet, déclare « *regrouper les principaux métiers de l'immobilier* ».

#### De la maison à l'appartement

Camille Defosse, 71 ans, et son épouse, Marie-France, ont décidé de quitter leur pavillon de Vernouillet, une commune mitoyenne, et d'investir dans ce programme. Leur choix s'est porté sur un cinq-pièces vendu 517000 € sous le régime juridique de la vente en état futur d'achèvement (Vefa, lire l'encadré p.23), plus habituellement appelée achat sur plan. Lors de la visite sur place de *Que Choisir*, en juillet, Camille était accompagné de Patrick Vilatte, 62 ans, qui a misé sur un deux et un trois-pièces « *afin de les louer* », et de Socrate Gabrielides, 72 ans. Personnage haut en couleur, ce conseiller municipal de Verneuil a acheté un studio... qu'il a d'ores et déjà prévu de mettre en vente. « *Échaudé* », dit-il, par la tournure des événements. Pour comprendre, il faut remonter dans le temps et s'arrêter au printemps 2018, lorsque Camille pousse la porte du bungalow du promoteur, à proximité du terrain sur lequel tout reste à faire. Séduit par le projet, il signe rapidement. La livraison des logements est prévue au plus tard pour décembre 2020. Cependant, le chantier va s'enlisir. La crise sanitaire et le premier confinement, très strict, n'expliquent pas tout, estime Camille : « *Cela y a contribué pour trois mois. Or, de report en report (trois, au total), on arrivera à près d'un an de retard, la remise des clés étant maintenant programmée pour octobre 2021.* »

#### Les retards, sérieux points noirs

Légalement, et comme le relève le promoteur, l'épidémie de Covid-19 justifie donc en partie ces ajournements, qui constituent un des gros points noirs de l'achat sur plan, comme le révélait une étude de l'UFC-Que Choisir publiée il y a deux ans (*QC Argent* n° 156). Mais les contrats Vefa sont prévoyants : ils accumulent les clauses légitimes d'arrêt momentané des travaux exonérant le constructeur de toute responsabilité. Dans son enquête, l'association avait dressé le palmarès des motifs d'excuse les plus étonnantes. Si la médaille de bronze revenait à « *la défaillance d'une des entreprises sous-traitantes du chantier* », celle d'argent à « *la découverte d'anomalies dans le sous-sol* », c'est la clause intempéries, systématiquement présente, qui décrochait l'or. « *En la matière, les dispositions sont assez souples, ce qui laisse une grande*

**L'interprétation de la clause « intempéries », toujours présente en Vefa, pose problème**



**Intempéries, grève ou encore soucis d'approvisionnement ont été avancés pour justifier les retards du chantier.**

liberté aux promoteurs, constatait l'UFC-Que Choisir. Il y aurait pourtant motif à discuter. Sur le décompte des jours d'intempéries, pour commencer. Car si, sur le chantier et dans la même journée, il y a eu de fortes pluies, des vents violents et des températures très basses, le promoteur peut répartir chacun de ces "événements" sur un jour différent, ce qui permettra de justifier trois journées de retard au titre des intempéries... » L'acquéreur n'y verra que du feu. Sauf s'il est du genre de Camille, plutôt tenace! « *Quartus a principalement motivé les retards par les caprices du temps*, indique le retraité. Je lui ai demandé à plusieurs reprises les éléments qui l'attestaient. Il a fini par me les adresser. J'ai vérifié en comparant les données fournies avec des relevés météorologiques recueillis par ailleurs. Une tâche fastidieuse qui m'a permis de découvrir des incohérences. Rien que pour décembre 2019, alors que les travaux étaient déjà bien engagés, sur les 17 heures 40 déclarées, 5 heures 40 étaient surcomptabilisées. » D'autres raisons ne manquent pas d'interroger. « *On nous a parlé du mouvement social à la SNCF de fin 2019, qui aurait perturbé l'acheminement de matériaux, ce que l'on peut entendre*, poursuit Camille. À l'inverse, il est plus difficile d'admettre les jours de grève sur le chantier décomptés... par anticipation! »

### Entre 80 et 90 % du prix final versés

Le jour de la venue de *Que Choisir*, Camille et ses deux compères d'infortune avaient déjà réglé de 80 à 90 % du coût total ; le solde sera payé à la livraison. Le trio ne table pas sur un geste du promoteur. « *Jusque-là, il n'a jamais envisagé de nous verser des indemnités de retard* », assure-t-il. Et, en pareil cas, les recours juridiques sont bien incertains, la loi laissant une large place à l'interprétation, et celle-ci s'avérant loin d'être toujours favorables aux acheteurs. « *Dans notre opération, la mauvaise météo a été avancée pour cacher d'autres problèmes*, confie Camille. Ainsi, l'étude des sols aurait été incomplète, ce qui constituerait une faute technique. Lors de la pose des fondations, la nappe phréatique aurait été percée, obligeant les ouvriers à couler une dalle de béton non prévue. » Sollicité par *Que Choisir*, Quartus n'évoque pas ce point. En revanche, le promoteur confirme les explications fournies aux acquéreurs : intempéries et grève SNCF (2019), Covid-19 (2020) et soucis d'approvisionnement (2021). Sur son site, il annonce qu'il n'y a, désormais, plus d'appartements disponibles aux Quatre saisons... Victimes collatérales de ces retards, les acheteurs de la maison de Camille et Marie-France prennent, eux aussi, leur mal en patience. Ils ont toutefois négocié avec le couple un rabais de plusieurs milliers d'euros sur le prix de vente.◆

### Un avenir incertain

**Une vente en état futur d'achèvement (Vefa), aussi appelée achat sur plan, reste soumise à des aléas.**

### Moins cher que dans l'ancien

Au dernier trimestre 2020, les volumes de réservations et de mises en vente en Vefa ont respectivement baissé de 24,5 % et de 18,8 % par rapport à 2019. Un recul de l'offre qui s'explique en partie par la crise sanitaire. Cette solution reste cependant moins chère que l'investissement dans l'ancien, en raison, notamment, de frais de notaire moins élevés.

### Un paiement échelonné

En Vefa, le rôle du promoteur est central : il achète le terrain, demande le permis de construire, conçoit les plans et suit le chantier. L'acquéreur, lui, devient progressivement propriétaire. Son paiement est échelonné selon l'avancée des travaux. À la livraison, il devra avoir versé 95 % du montant global, les derniers 5 % pouvant être consignés en cas de réserves.

### Les mauvaises surprises

La plus grosse tuile lorsque l'on achète en Vefa ? L'arrêt du chantier provoqué par la liquidation judiciaire du promoteur. Il faut alors solliciter le garant pour qu'il poursuive le projet. Mais il existe d'autres soucis ; les retards de livraison comptant parmi les plus fréquents. L'acquéreur peut dès lors réclamer une indemnisation. Pour une maison individuelle, la loi a fixé une pénalité égale à 1/3000<sup>e</sup> du prix de livraison multiplié par le nombre de jours de retard. Cependant, qu'il s'agisse d'un immeuble ou d'une maison, le promoteur a la possibilité de justifier le délai par des intempéries exceptionnelles, un acte malveillant, la défaillance d'un sous-traitant, des grèves... La législation et la jurisprudence restent assez floues sur la définition de ces motifs. Et il est, en pratique, difficile pour l'acheteur de contester les pièces apportées par le promoteur le déchargeant de toute responsabilité.

# E-COMMERCE

# La livraison déraillé

Jamais les colis perdus, en retard ou déposés devant la porte n'ont été aussi nombreux. La faute à un système de livraison à flux tendu qui ne sait pas répondre au boom du commerce en ligne.

— Par **CYRIL BROSSET**

**A**line a eu beau poser un jour de congé et ne pas sortir de chez elle, ses précautions n'auront pas suffi à lui permettre de récupérer les deux colis qu'elle attendait. Et pour cause, le livreur qui devait les lui apporter ne s'est pas présenté à son domicile. À la place, il a déclaré les avoir déposés dans un point relais situé à plusieurs kilomètres d'où elle habite. Mais lorsqu'elle s'y est rendue le lendemain, Aline a découvert qu'un seul des deux paquets était là et qu'elle devrait revenir chercher l'autre deux jours plus tard. Éliane, elle, a constaté, via son suivi de commande, que l'ordinateur qu'elle avait acheté était considéré comme livré par le vendeur. Elle assure pourtant ne l'avoir jamais reçu. Quant à Michel, deux livreurs lui ont bien remis le matelas dont il venait de faire l'acquisition, mais ils sont partis précipitamment quand il leur a fait remarquer que la literie avait été endommagée pendant le transport. L'un d'eux lui a glissé, avant de s'enfuir, qu'il ne serait pas payé pour sa prestation si des réserves étaient émises.

## COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

### # Un questionnaire

a été envoyé aux abonnés à la newsletter de *Que Choisir* le 24 mars 2021.

**# Les répondants** ont été invités à s'exprimer sur leurs habitudes en matière de livraison à domicile ou en point relais (lire les principaux enseignements de cette étude dans l'encadré « Notre sondage » p. 25)

et à évaluer la partie « livraison » de leur dernière commande en ligne (lire notre comparatif des sociétés de transport p. 27).

### # 6 553 réponses

ont été reçues et traitées.

### # 52 % des répondants

résident en zone pavillonnaire, 30 % vivent en appartement et 18 %, dans une maison isolée.

**La crise du Covid-19 a fait exploser les ventes en ligne de produits : + 32 % en 2020 par rapport à l'année précédente.**

DR



Chez *Que Choisir*, les litiges liés à la livraison, on connaît. Ils n'ont cessé d'augmenter ces dernières années avec la montée en charge du e-commerce. Mais depuis quelques mois, les témoignages affluent comme jamais. On ne compte plus les consommateurs racontant avoir découvert un bon de passage dans leur boîte aux lettres alors qu'ils étaient présents chez eux, ceux qui ont retrouvé le colis devant leur porte ou jeté dans le jardin, ou bien réceptionné un carton abîmé, écrasé, voire éventré. La crise sanitaire n'est pas étrangère à cette situation. Avec les confinements successifs et les fermetures de magasins, l'an passé, les Français se sont rués sur Internet pour faire leurs emplettes. Selon la Fédération de la vente à distance (Fevad), le nombre de colis déposés chez des particuliers ou dans des points relais aurait bondi de 32 % en 2020 par rapport à l'année précédente.

### Pas une minute à perdre

Pourtant, sur le papier, l'organisation de la livraison en France semble bien rodée. Une fois emballées dans les entrepôts des commerçants, les commandes sont confiées à des transporteurs qui les conduisent dans des semi-remorques jusqu'à des centres de tri disséminés sur tout le territoire. Là, les articles sont répartis dans des camionnettes qui partent aussitôt sillonnaient les routes des villes et des campagnes pour les remettre à leurs destinataires. Un code-barres collé sur le carton est scanné à chaque étape. Ainsi, il est possible de



suivre l'avancée de son colis sur son espace client, et les risques d'égarement restent limités. Sauf que, dans la pratique, tout ne se déroule pas toujours comme prévu.

Pour commencer, aucune société de transport n'est à l'abri de l'indélicatesse d'un de ses employés jetant sans raison un carton par-dessus une clôture, laissant un colis à un voisin, au lieu de le remettre en main propre, ou dérobant ce qui se trouve à l'intérieur. Si de tels phénomènes existent, ils demeurent toutefois rarissimes. Et les consommateurs aussi ont leur part de responsabilité. « *Il est fréquent que le destinataire se soit trompé en indiquant son adresse ou que celle-ci ne soit pas répertoriée dans le GPS, que la sonnette ne fonctionne pas, ou encore que le client ne réponde pas quand on lui passe un coup de fil, car il ne connaît pas le numéro qui s'affiche sur son écran*, recense un chauffeur livreur. *Il y en a même certains qui n'ouvrent pas leur porte, alors qu'on voit qu'ils sont chez eux. D'autres nous expliquent au téléphone qu'ils se sont absents quelques instants et ne comprennent pas qu'on refuse de les attendre jusqu'à leur retour. Ce n'est pas de la mauvaise volonté, mais quand on a 190 paquets à livrer en une matinée, on ne peut pas se permettre de perdre une minute.* »

Les livreurs doivent également composer avec l'humeur et l'honnêteté de certaines personnes. « *Un de mes chauffeurs a été agressé par un client*, raconte le gérant d'une société de transport sous-traitante d'un grand groupe. Il s'agissait d'un médecin qui n'a pas supporté d'être dérangé en pleine consultation. >>>

### Notre sondage

Nous avons interrogé les abonnés à la newsletter de *Que Choisir* sur la livraison à domicile et en point relais. Voici les principaux résultats.



**SATISFACTION** **78 % des personnes sont satisfaites** de la livraison. Il s'agit d'un score moyen pour une enquête de ce type.



**ACHAT EN LIGNE** **51 % des sondés achètent plus en ligne depuis le début de la crise sanitaire.** La Fédération de la vente à distance (Fevad) fait un constat similaire. Selon elle, 68,2 % des cyberacheteurs ont commandé autant ou plus qu'avant le premier confinement.



**LIVRAISON** **29 % estiment que les problèmes de livraison sont plus nombreux** qu'avant la crise sanitaire. Manifestement, les transporteurs n'ont pas réussi à absorber le boom des commandes. Seulement 8 % des répondants jugent qu'il y a moins de soucis qu'auparavant.



**RETARDS** **17 % ont subi un retard de livraison lors de leur dernière commande.** Celui-ci est, en moyenne, de cinq jours. Et 6 % des personnes interrogées assurent n'avoir jamais reçu le colis chez elles (3 % pour les livraisons en points relais).



**Les transporteurs imposent des procédures trop rigides qui génèrent souvent des problèmes de livraison.**

L. LE SAUX/LE TELEGRAMME-MAXPPP

**>>> Pourtant, il avait demandé à être livré à cette heure précise.**» Pour sa part, Sofiane se désole : « Il m'est arrivé plusieurs fois que des personnes affirment au marchand ne pas avoir reçu le colis alors que je le leur avais bel et bien remis. Dans ce cas, ma course n'est pas payée et ma société écope d'une pénalité. Souvent, je retourne chez le client concerné le lendemain et lui demande des explications. En général, il me donne des justifications bancales. Finalement, ça ne change rien, mais je ne veux pas que mon patron s'imagine que j'ai volé le paquet. Pour ceux qui ont la confiance de leur employeur, ça va. À l'inverse, pour les jeunes qui débutent, ce genre d'accusation risque d'avoir de graves conséquences.»

### Des sanctions financières en cas de non-respect des règles

Si livreurs et clients ne jouent pas toujours franc-jeu, ce sont les sociétés de transport elles-mêmes qui, par leurs pratiques, génèrent la grande majorité des problèmes de livraison. Pour faire en sorte qu'un maximum de colis soient livrés chaque jour, toutes ces entreprises mettent en place un certain nombre de règles que leurs salariés ou leurs sous-traitants sont tenus d'observer. Celles-ci décrivent la manière dont le livreur doit alerter le client de son arrivée ou précisent la procédure à suivre en cas d'absence du destinataire, notamment. À chaque tournée, le chauffeur peut aussi être obligé d'effectuer un parcours défini à l'avance et de se conformer à des heures de passage précises. Le transporteur vérifie que ces contraintes sont bien respectées en s'appuyant sur les données de géolocalisation des camions et les scans des paquets, et des sanctions financières sont appliquées en cas d'écart. « Chronopost, par exemple, ne paie pas la course et facture une pénalité de 50 € dès que l'itinéraire prévu n'est pas suivi à la lettre, que l'on oublie de récupérer le nom, l'adresse ou la signature d'un client, ou encore que l'on ne scanne pas le colis juste devant le point de livraison, souligne Sofiane, qui a travaillé quelque temps pour un sous-traitant du transporteur avant de démissionner. >>>

## LE COMPARATIF

Alors qu'ils sont plutôt satisfaits de l'état des colis à l'arrivée, les cyberacheteurs déplorent surtout les retards, voire les absences de livraison.

— Par **CYRIL BROSSET**  
avec **SANDRINE GIROLLET**

Les quelque 6 500 réponses reçues à la suite de la diffusion de notre questionnaire en ligne nous ont permis d'évaluer les performances de 10 sociétés de transport : 3 spécialisées dans la livraison à domicile, 3 présentes uniquement dans la livraison en points relais et 4 autres proposant ces deux types de service. À l'arrivée, les personnes interrogées se déclarent plutôt satisfaites des délais d'acheminement, du suivi de la commande et de l'amabilité des livreurs. L'emballage des articles fait aussi quasiment l'unanimité. Les cartons sont généralement en bon état et les produits à l'intérieur, indemnes. Mais encore faut-il que le colis parvienne à destination. Car les participants à notre enquête sont nombreux à déplorer des retards de livraison ou le non-respect des consignes en cas d'absence. Et entre les transporteurs, les différences sont notables.



### SERVICE MIXTE

Les trois filiales de La Poste (Colissimo pour la livraison classique, Chronopost pour l'express et DPD pour l'international) ont la particularité de livrer les colis aussi bien à domicile que dans des points relais (réseau Pickup), des bureaux de poste ou des consignes automatiques. Avec, à son crédit, 70 % du marché de la livraison aux particuliers, Le Groupe La Poste est incontestablement le plus gros transporteur de France.

Si les conditions de travail des livreurs laissent parfois à désirer (lire notre enquête), les clients, eux, sont mitigés sur la prestation fournie. Colissimo arbore les meilleurs scores, y compris sur le respect des dates, des horaires et des consignes de livraison. Ce service est le seul à décrocher plus de 70 % de satisfaction sur chacun des critères,

NOUVEAU  
PROJECT

# DES SOCIÉTÉS DE LIVRAISON

Notre  
classement

## 10 SOCIÉTÉS DE LIVRAISON

SERVICE MIXTE, À DOMICILE  
ET EN POINT RELAIS

SERVICE MIXTE	1 COLISSIMO	ACHEMINEMENT		SOIN DU COLIS		LIVRAISON		Service après-vente
		Clarté du suivi	Durée	Etat de l'emballage extérieur	Etat du produit à l'intérieur	la date prévue	l'heure prévue	
INDICE DE SATISFACTION	80 %	★★	★★	★★★	★★★	★★	★	★
APPRECIATION GLOBALE	74 %	★	★★	★★★	★★★	★	★	■
1 DHL	71 %	★	★	★★	★★★	★	■	★★
2 CHRONOPOST	57 %	■■	■	■	★★	★★★	■	■■
3 DPD	57 %	■■	■	■	★★	★★★	■	■■
4 COLIS PRIVÉ	57 %	■■	■	■	★★	★★★	■	■■
SATISFACTION TOTALE	78 %	★	81 %	83 %	92 %	96 %	82 %	77 %
								65 %
								87 %
								41 %



SERVICE MIXTE	1 COLISSIMO	80 %	★★	★★	★★★	★★★	★★	★	★	★★★	■■
INDICE DE SATISFACTION	2 CHRONOPOST	74 %	★	★★	★★★	★★★	★	★	■	★★	■■
APPRECIATION GLOBALE	3 DPD	71 %	★	★	★★	★★★	★	■	■	★★	■■
1 DHL	4 COLIS PRIVÉ	57 %	■■	■	■	★★	★★★	■	■	★	■■
À DOMICILE	1 DHL	70 %	★	★	★★★	★★★	★	■	■■	★★	e. i.
EN POINT RELAIS	2 GLS	66 %	■	★	★	★★	★★★	★	■	■■	★★
	3 UPS	58 %	■■	■	★	★★★	★★★	■	■■	■■	★★
	1 AMAZON HUB LOCKER	92 %	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	n. c.	n. c.	■
	2 RELAIS COLIS	89 %	★★	★★	★★★	★★★	★★	★★	n. c.	n. c.	e. i.
	3 MONDIAL RELAY	86 %	★★	★★	★★★	★★★	★★	★★	n. c.	n. c.	■■
	SATISFACTION TOTALE	78 %	★	81 %	83 %	92 %	96 %	82 %	77 %	65 %	87 %
											41 %

n. c. : non concerné  
e. i. : échantillon insuffisant

★★★ très bon (de 90 à 100 %) ★★ bon (de 80 à 89 %) ★ moyen (de 70 à 79 %) ■ médiocre (de 60 à 69 %) ■■ mauvais (de 0 à 59 %)

hors SAV. La Poste obtient toujours de meilleurs résultats que Colis privé, son seul concurrent à livrer à domicile et en point relais. Avec 57% de taux de satisfaction, ce transporteur finit bon dernier de notre comparatif, toutes sociétés confondues.



## À DOMICILE

Aucun des trois transporteurs spécialisés dans la livraison à domicile ou en entreprise ne brille vraiment. UPS enregistre le plus mauvais score avec 58% de clients satisfaits. Seulement 59% des personnes interrogées estiment que leurs colis ont été acheminés en temps et en heure, et la moitié (51% exactement), que les consignes de livraison ont été suivies. Beaucoup de clients assurent avoir attendu le livreur pour rien. Ses homologues, GLS et DHL, font un peu mieux, notamment grâce à un meilleur respect des dates et des horaires de livraison, même s'ils ne répondent pas aux attentes des consommateurs.



## EN POINT RELAIS

Trois transporteurs ne se rendent jamais chez le client. Ils laissent les colis dans des points de retrait : soit en magasin (Relais Colis, Mondial Relay), soit dans des consignes automatiques, appelées aussi lockers, accessibles ordinairement 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 (Amazon). C'est pratique pour le consommateur et pour la société de transport, qui n'a pas à courir après

chaque destinataire. Résultat : les risques de retard ou de pertes sont moins élevés que lors de la livraison à domicile. Cela se ressent sur les notes finales. À ce jeu, Amazon Locker se hisse à la première place du classement. Quasiment tous les paquets sont déposés dans les casiers dans les délais impartis. Les deux autres réseaux affichent des taux de satisfaction un peu moins bons, mais s'en sortent bien vu le nombre plus important de points relais à desservir. ♦



## Le service après-vente dans le rouge

Des conseillers injoignables, des colis introuvables, une recherche de solution aléatoire, de toute évidence, le service après-vente (SAV) ne constitue pas le point fort des transporteurs. Qu'ils livrent à domicile

ou dans des points relais, seules 4 personnes sur 10 y ayant fait appel en sont satisfaites. Il faut dire qu'ils ont beau proposer leur aide aux clients, ce n'est ni leur métier ni leur rôle. En cas de souci lors d'une livraison, le destinataire est censé

se rapprocher du vendeur. Au client de trouver comment régler le problème avec le marchand, même si, dans la pratique, contacter directement la société de transport peut accélérer la résolution d'un litige.



Les risques de retard ou de perte de colis sont moins élevés quand la livraison est assurée en point relais.

>>> *Même chose si on donne un paquet plus de 29 minutes avant ou après l'horaire théorique, bien que l'on soit dans le créneau annoncé au client. Or, sur la route, on n'est jamais à l'abri d'un embouteillage, d'une crevaison ou d'un accident qui nous retarde. Le fait que de nombreuses places de stationnement aient été transformées en terrasses de restaurants à cause de la crise sanitaire ne nous aide pas non plus à tenir les délais.»*

### Au détriment de la qualité de service

Parfois, les règles imposées par les transporteurs sont si rigides qu'elles finissent par impacter la qualité du service. «*Lorsque je suis en retard sur ma tournée et que, par conséquent, je ne toucherai probablement rien pour certaines courses, j'avoue que je préfère déposer un avis de passage dans la boîte aux lettres plutôt que d'attendre que le client sorte de son appartement, surtout s'il habite au 10<sup>e</sup> étage. Quelquefois, je ne prends pas la peine de me rendre jusqu'à une habitation isolée et je déclare que le client n'était pas chez lui, alors que ce n'est pas vrai, admet un livreur qui a travaillé pour Chronopost et d'autres sociétés de transport. Ça me permet de rattraper un peu de temps. Ce qui se produit aussi, c'est d'avoir deux cartons à livrer simultanément à deux endroits éloignés l'un de l'autre. Je peux alors décider de rapporter un des paquets au dépôt. Je ne veux pas risquer d'arriver en retard chez le second client et de ne pas être payé. Si je n'avais pas eu cette contrainte, j'y serais allé sans souci.*» Un autre livreur confirme et ajoute : «*Chronopost nous interdit de laisser un colis dans la boîte aux lettres ou chez un voisin, même si le particulier nous le demande. C'est idiot, car ça arrangerait tout le monde, mais c'est comme ça.*»

Alors que certains transporteurs ont tendance à privilégier l'intérêt du client, d'autres cherchent avant tout à tirer les prix vers le bas et à limiter les sommes qu'ils reversent à leurs sous-traitants. «*Mon patron touche moins de 4 € par point de livraison, quel que soit le nombre de colis qu'on y dépose*, précise un livreur employé par un sous-traitant de Chronopost. *Et il faut déduire de cette somme les charges de personnel, le gazole et les frais d'entretien du camion. Sans oublier les amendes de*

En pratique

## Nos conseils pour une livraison réussie

Voici quelques précautions à prendre pour passer commande sereinement.

### COMMENT LIMITER LES RISQUES

- # **Voyez** quel délai de livraison est annoncé lors de la commande. S'il n'est pas précisé, vous devez recevoir votre colis dans les 30 jours.
- # **Assurez-vous** que vos coordonnées sont exactes et, si nécessaire, fournissez des indications pour aider le livreur à vous trouver.
- # **Évitez** les livraisons expresses ou tardives. Cela ne vous garantit pas de recevoir votre paquet en temps et en heure. De plus, un véhicule pourrait se déplacer exprès pour vous : pas très écologique ! Vous atténuerez en outre la pression sur les livreurs.
- # **Vérifiez** que votre sonnette fonctionne et gardez votre téléphone avec vous, le jour J.
- # **Inspectez** l'état du colis. Au moindre doute, émettez des réserves et alertez le marchand.
- # **Indiquez**, en cas d'absence, où le livreur peut éventuellement déposer le carton (dans votre boîte aux lettres ou chez un tiers).

### CE QU'IL FAUT FAIRE EN CAS DE RETARD

- # **Contrôlez** l'avancement de la livraison sur l'espace client en ligne ou en appelant le service après-vente.
- # **Mettez en demeure** le vendeur de vous livrer dans un délai raisonnable (donnez une date) si rien ne bouge.
- # **Annulez** votre contrat si ce délai de livraison n'est pas respecté. C'est votre droit. Le professionnel a 14 jours pour vous rembourser.

### SI LE MARCHAND ASSURE QUE LE COLIS A ÉTÉ LIVRÉ

- # Il lui revient de **prouver** que l'article vous a bien été remis.
- # Sinon, il doit soit vous le **réexpédier**, soit vous **rembourser**.
- # C'est au commerçant **de se rapprocher** du transporteur si la faute incombe à ce dernier.

✓.COLIS

stationnement ou de non-port de la ceinture de sécurité que l'on ne manque pas de recevoir; ainsi que les nombreuses pénalités infligées par le donneur d'ordre. Il arrive que certaines tournées coûtent de l'argent à mon employeur!»

### Toujours plus vite

La situation ne risque pas de s'arranger de sitôt. Comme ils veulent à tout prix se différencier de leurs concurrents, les marchands en ligne mettent sans cesse la pression sur leurs transporteurs afin qu'ils raccourcissent leurs délais, qu'ils livrent le soir, le week-end ou sur rendez-vous, ou encore qu'ils assurent, en cas d'absence du destinataire, un second passage le jour même ou le lendemain. Si ces options apportent un véritable confort aux consommateurs, elles ont pour conséquences de pousser à la construction de nouveaux entrepôts, de multiplier le nombre de camions sur les routes et d'accroître le stress des livreurs. «*Ce métier est pénible. Si la société pour laquelle on travaille est correcte et que l'on connaît bien notre zone de livraison, on parvient à s'en sortir. Dans le cas contraire, c'est très usant. Ce n'est pas étonnant que, dans notre secteur professionnel, le turn-over soit élevé*», résume un livreur. ♦

# CARTES BANCAIRES

## Fraudes en hausse

Les débits frauduleux sont en augmentation, dopés par la pandémie de Covid-19. Or, les banques tardent parfois à rembourser leurs clients. Restez plus que jamais vigilant !

— Par **ÉLODIE TOUSTOU**

**C**omme l'UFC-Que Choisir a pu le constater (études et enquêtes, témoignages, litiges soumis aux associations locales...), la fraude aux moyens de paiement n'a connu aucune trêve depuis le début de la crise sanitaire. Selon le dernier rapport publié par l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement (OSMP) de la Banque de France, l'an dernier, pas moins de 1,28 milliard d'euros (+ 8,4 % en valeur comparé à 2019) se sont évaporés des poches des Français en raison d'un chèque volé ou détourné, de l'usage frauduleux de leur carte bancaire ou encore d'un virement émis depuis leur propre compte à leur insu.

Si le chèque demeure en tête des fraudes en raison du montant élevé des opérations réalisées par les voleurs (2 438 €, en moyenne), les détournements par carte bancaire poursuivent leur ascension et « *représentent toujours une écrasante majorité (97%) du nombre de transactions frauduleuses* », signale l'OSMP. En 2020, 473 millions d'euros ont ainsi été dérobés (+ 0,6 % en un an).

### Hameçonnage et logiciels malveillants

« *La fraude sur la carte reste largement concentrée sur les paiements sur Internet, plus des deux tiers, alors qu'ils ne comptent que pour 22 % des transactions* », précise l'Observatoire. En clair, le vol des numéros de carte en ligne puis leur réutilisation pour des achats sur Internet constituent le mode d'action préféré des escrocs. Ces derniers ont profité de la pandémie de Covid-19 pour

multiplier les attaques par hameçonnage (phishing). Par exemple, en faisant miroiter des kits de confinement à vil prix, en prétextant la livraison d'un colis ou en appâtant leurs proies par ruse (bons d'achat, remboursement des impôts...). Les pirates se servent également beaucoup de logiciels malveillants (malware) qu'ils dissimulent sur les ordinateurs ou les smartphones des victimes. Bilan : le nombre de cartes françaises touchées par au moins une tentative de fraude progresse (1,4 million l'an dernier, soit + 2,26 % par rapport à 2019).

### Les escrocs ne cessent d'améliorer leurs techniques

Le montant des transactions frauduleuses lié au vol de données bancaires reste bas : 63 € en moyenne. Les aigrefins préfèrent accumuler les petites sommes afin d'échapper aux mécanismes de détection des opérations suspectes. Mais certaines victimes y laissent plus de

**30 % des victimes sont accusées de négligence par les banques**

plumes que d'autres ! L'Observatoire insiste d'ailleurs sur la sophistication des attaques. Aux techniques permettant de récupérer le numéro de carte et le code de sécurité envoyé par SMS (le dispositif 3D Secure), les arnaqueurs ajoutent le détournement des nouveaux dispositifs d'authentification forte. « *Dans certains cas, le fraudeur réussit même à joindre par téléphone le porteur de la carte et l'amène à authentifier la transaction frauduleuse via son application bancaire* », détaille l'Observatoire.

Une situation préoccupante. En effet, si les banques sont obligées de rembourser les opérations frauduleuses, elles traînent des pieds lors d'un détournement du système 3D Secure lié à un phishing. Comme le souligne une étude de l'UFC-Que Choisir publiée l'automne dernier (QC n° 596), 30 % des victimes sont accusées de négligence. Alors qu'ils sont aujourd'hui 80 % à avoir activé la double authentification, les établissements bancaires pourraient bien compliquer la tâche des consommateurs floués. La vigilance demeure donc de mise, les escrocs n'hésitant pas à se faire passer pour de grands noms du e-commerce ou de la finance. ♦



# LIGNE À TRÈS HAUTE TENSION

## La côte landaise fait de la résistance

Une ligne de 400 000 volts en pleine ville ? C'est le projet de RTE, filiale d'EDF, qui agite la côte landaise depuis des mois, transformant de paisibles habitants en redoutables militants.

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS**

**D**ans les stations balnéaires des Landes, de Seignosse à Capbreton en passant par Hossegor, la vie a perdu de sa légèreté. Sandra Woehling peut en témoigner. Juriste à l'UFC-Que Choisir à Paris, elle a quitté la capitale il y a plusieurs années pour éléver ses deux enfants en bord de mer, loin de l'agitation des grandes métropoles. Et elle ne regrettait rien. Jusqu'à ce que le projet d'interconnexion électrique entre la France et l'Espagne, piloté par Réseau de transport d'électricité (RTE, filiale d'EDF), vienne tout détrouquer.

Acté en 2017, il prévoit qu'une ligne à très haute tension (THT) de 400 000 volts en courant continu relie, sur une distance de 400 km, les environs de Bordeaux (Gironde) à ceux de Bilbao, au Pays basque espagnol, par les fonds sous-marins du golfe de Gascogne. Soit un projet colossal, sans précédent. Personne ne s'y était opposé sur la côte du Sud-Ouest, et tout aurait dû se dérouler sans heurts. Le coup de théâtre se produit début 2021. RTE organise une réunion publique et y présente son projet de contournement terrestre du Gouf. Après avoir détecté dans ce canyon sous-marin

situé au large de Capbreton «une instabilité imprévisible», la filiale d'EDF estime «techniquement trop risqué et non pérenne» d'y faire passer l'interconnexion.

### Plus de 500 habitations exposées

Les participants découvrent, effarés, que la ligne de 400 000 volts va partir d'une plage de Seignosse puis traverser Hossegor et Capbreton, avant de regagner le fond de l'océan. Le tout en passant à 1,5 mètre de profondeur sous 500 habitations, au plus près d'un collège, de deux crèches et d'une école maternelle. Le tollé est immédiat, la mobilisation aussi, l'exposition aux ondes électromagnétiques émises par ces installations étant suspectée d'avoir des conséquences sur la santé. «J'ai appris subitement qu'une ligne à très haute tension allait se trouver à 15 mètres de ma maison. Des voisins ont même mesuré qu'elle serait à moins de 10 mètres de leur canapé», s'étrangle encore Pierrick Durand, vétérinaire à Capbreton. Les riverains créent le collectif Stop THT 40 et s'investissent sans compter. «J'ai 47 ans et j'ai posé la première banderole de ma vie en janvier dernier, pour afficher "Non aux 400 000 volts dans notre commune" à l'entrée de Capbreton», se souvient-il. Leur pétition fait carton plein avec 28 000 signatures. Les maires des trois localités s'emparent du problème et s'opposent à ce tracé en milieu urbain.

RTE communique alors de nombreux documents techniques et scientifiques en appui de son discours sur l'absence de danger, mais le collectif ne se laisse pas impressionner. Il démontre qu'aucune des normes invoquées ne peut s'appliquer à ce projet d'enterrer une ligne de 400 000 volts en courant continu au plus près d'écoles et de logements, puisqu'il s'agit d'une grande première. La prouesse technologique est telle que l'Europe finance sa création à hauteur de 578 millions d'euros, sur les 1,7 milliard prévus. «Les études sont inexistantes et RTE n'a cessé de reprendre une norme d'exposition aiguë pour démontrer l'absence de risque, alors que nous

### Pourquoi cette interconnexion ?

**D**ès 2002, l'Union européenne a demandé aux États membres de parvenir à un niveau d'interconnexion électrique au moins équivalent à 10 % de leur capacité de production. La France a rempli ses objectifs. En 2016, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) jugeait le pays «bien interconnecté avec ses voisins». À propos de la ligne à très haute tension du golfe de Gascogne, elle déclarait : «L'intérêt du projet reste à démontrer.» Ses bénéfices

«sont majoritairement captés par l'Espagne», précisait-elle deux ans plus tard. De son côté, Réseau de transport d'électricité (RTE, filiale d'EDF) n'y voit que des avantages, assurant que «plus un système électrique est maillé et interconnecté, plus il est stable». L'interconnexion serait aussi propice à l'intégration des énergies renouvelables. Grâce au solaire et à l'éolien, l'Espagne produit bien plus d'électricité verte que la France.

## Le tracé de la colère

L'avantage du tracé urbain était double pour RTE. Plus court, il minimisait les coûts et évitait la résistance pugnace des militants de l'environnement. Mais, très mobilisés, les riverains ont fait échouer ce projet fou.

17 km

HOSSEGOR

École maternelle

Collège

Crèche

Quand la mobilisation paye!

ANGRESSE

27 km

CAPBRETON

## Parcours alternatif

C'est un chantier plus cher et plus long – bref, une mauvaise affaire pour RTE. Des riverains concernés s'y opposent, et une partie de son tracé pourrait déplaire aux écologistes... Prochaine étape: l'enquête publique, en 2022.

serons exposés en permanence, dénoncent les membres du collectif. *Il est hors de question que les habitants jouent le rôle de cobayes et que les enfants marchent au-dessus du câble durant toute leur scolarité.*»

### Des études inquiétantes

Il faut savoir que les études sur les lignes à très haute tension en courant alternatif, autrement dit celles qui existent déjà, ne sont guère rassurantes. En 2019, l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) a recommandé de limiter le nombre de personnes sensibles exposées autour de lignes à haute tension, et de ne pas installer d'établissements accueillant des populations vulnérables, notamment les écoles, à proximité immédiate de telles infrastructures. Elle a également réitéré ses conclusions de 2010 sur «*l'association possible entre l'exposition aux champs électromagnétiques basses fréquences et le risque à long terme de leucémie infantile*». Certes, la future ligne THT enterrée émet des champs statiques, et non basses fréquences. Cependant, compte tenu de l'absence d'études sur le sujet, retenir le principe de précaution et passer au large des zones urbaines relève du bon sens.

Les adhérents du collectif Stop THT 40 se sont solidement documentés et ont analysé les études communiquées pour apporter la contradiction à RTE, au point de forcer la filiale d'EDF à abandonner son projet de traversée des centres

d'Hossegor et de Capbreton. En juin dernier, après une phase de concertation intense avec les maires concernés, elle a présenté en réunion publique un nouveau plan qui contourne les zones urbanisées. «*Ce projet est bien plus acceptable*, admet Pierrick Durand, *il s'éloigne des secteurs habités.*» Avant d'ajouter qu'il reste des points discutables, et de critiquer notamment le passage le long d'un tronçon de la départementale la plus fréquentée des Landes, qui mène de l'autoroute à Hossegor et à Capbreton. Le vétérinaire précise: «*On vit dans des stations balnéaires, on ne peut pas perturber la circulation des usagers pendant près d'un an avec des travaux ! D'autant qu'il existe des tracés alternatifs sur les chemins existants.*» Les anciens du collectif les connaissent sur le bout des doigts, ils les ont même proposés lors de réunions publiques, mais le bureau d'études de RTE établi à Toulouse (Haute-Garonne) semble hermétique au savoir local, et leur répond systématiquement «*espace boisé classé*». Au sein du collectif, on soupçonne la filiale d'EDF d'avoir opté pour un tracé urbain dans le seul but d'éviter la fronde des associations environnementales, aguerries aux recours administratifs et judiciaires. Si Hossegor et Capbreton sont désormais épargnées, la contestation s'est déplacée chez les habitants des maisons situées en bord de route, à Angresse et Bénesse. Alors qu'ils étaient éloignés du premier tracé, ces riverains ont découvert que le nouveau passerait près de chez eux. La ligne de 400 000 volts n'a pas fini de provoquer des remous... ♦

# HELVET IMMO

## Un espoir pour les emprunteurs

La Cour de justice de l'Union européenne a rendu un arrêt confirmant le manque de transparence des contrats Helvet Immo. Les tribunaux français devraient donc sanctionner leur caractère abusif.

— Par **ÉLISA OUDIN**

**A** lors que la banque BNP Paribas poursuit en justice certains souscripteurs défaillants pour obtenir le remboursement des prêts Helvet Immo, la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) redonne un peu d'air aux particuliers. Commercialisés par BNP Personal Finance, une filiale du groupe bancaire, en 2008 et 2009, les prêts Helvet Immo étaient libellés en francs suisses, mais remboursables en euros. Avec la dépréciation de la monnaie européenne face à son homologue helvète dans la foulée de la crise des subprimes, en 2011, leur taux d'intérêt a explosé. Les victimes, prises à la gorge, clamant depuis plusieurs années que personne ne les a alertés sur les risques que ces crédits présentaient... Bien au contraire, leurs conseillers financiers se voulaient toujours très rassurants. Répondant à une demande de décision préjudiciable déposée par le tribunal de Lagny-sur-Marne (77), la juridiction européenne rappelle, dans son arrêt du 11 juin 2021, que pour satisfaire aux obligations de transparence incomptant aux banques, l'information doit être claire et offrir la possibilité aux consommateurs de savoir où ils s'aventurent.

### Information non divulguée

Les renseignements délivrés aux clients des contrats Helvet Immo ont beau avoir été abondants, les éléments du contexte économique qui auraient pu leur permettre de comprendre le risque lié au change n'y figuraient pas. Notre enquête de 2015 a révélé que BNP Paribas possédait bien ces informations. Toutefois,

elle s'est gardée de les fournir aux emprunteurs. Ainsi, dans une publication interne de la banque (*Expertise Bourse*) de novembre 2010, on peut lire : « Depuis le début de l'année 2009 et l'apparition de craintes sur la solidité de l'euro, les investisseurs recherchent une certaine stabilité dans la monnaie et ont donc massivement acheté de la devise

### Victoire !

Depuis 2011, l'UFC-Que Choisir suit le dossier Helvet Immo. Le tribunal correctionnel de Paris a condamné, en février 2020, BNP Paribas pour pratique commerciale trompeuse. L'association a perçu de très lourds dommages-intérêts au titre de la défense de l'intérêt collectif des consommateurs. La procédure n'est pas terminée (la banque a fait appel). Mais l'UFC-Que Choisir continue à soutenir le combat des victimes.

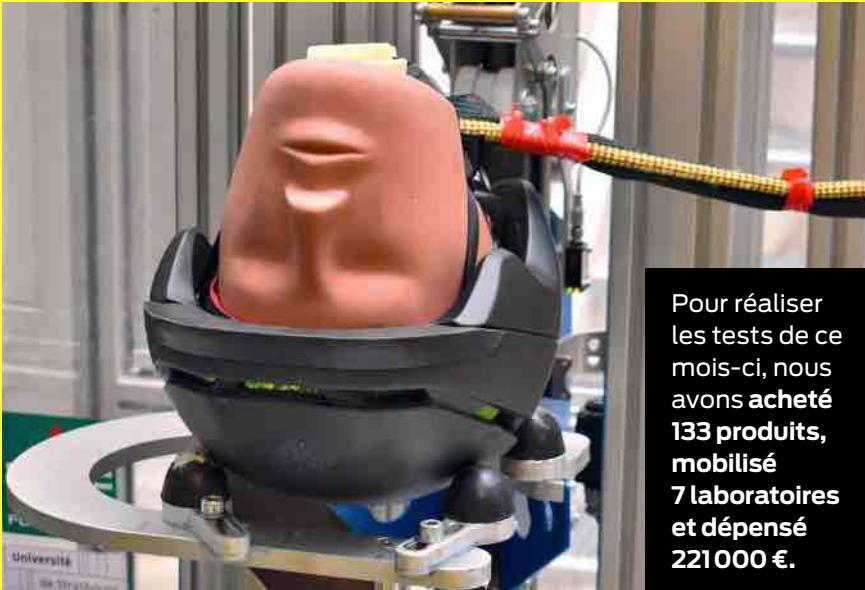


suisse, entraînant une hausse du CHF [le franc suisse] face à l'euro.» L'établissement bancaire s'est abstenu de prévenir les consommateurs de cette évolution. C'est ce que dénonce la CJUE.

### Les juges civils désavoués

« Il s'agit là d'un net désaveu de la justice civile française. Et voilà un regain d'espoir pour les particuliers emprunteurs qui, depuis de trop nombreuses années, vivent un vrai cauchemar, se félicite Hélène Feron-Poloni, avocate associée au cabinet Lecoq-Vallon & Feron-Poloni, spécialisé dans la défense des épargnants. Par exemple, l'un de mes clients a été obligé de vendre sa résidence principale pour tenter de sortir du gouffre financier provoqué par l'augmentation du franc suisse.»

La décision de la CJUE se révèle, en effet, très favorable aux victimes des prêts Helvet Immo qui ont porté leur affaire devant les tribunaux, car ses arrêts s'imposent aux juridictions françaises. Non seulement l'instance européenne estime que la transparence n'était pas au rendez-vous dans les contrats Helvet Immo, mais cela a pour conséquence de les rendre abusifs. Le juge peut entre autres prononcer leur annulation ou substituer le taux d'intérêt légal, nettement plus bas, à leur taux astronomique. ♦



Pour réaliser les tests de ce mois-ci, nous avons **acheté 133 produits, mobilisé 7 laboratoires et dépensé 221000 €.**

## POUR VOUS AIDER À CHOISIR

### GRAND TEST DU MOIS

34

## VÉLOS ÉLECTRIQUES

### TOUS LES AUTRES TESTS

39

## CASQUES DE VÉLO ADULTES

40

## SMARTPHONES À MOINS DE 300 €

42

## ULTRABOOKS

44

## NETTOYANTS MULTIUSAGES

Lire également les résultats de nos **analyses sur des produits portant l'allégation « sans résidu de pesticides »** p. 14-21.



QUE  
CHOISIR

QUE  
CHOISIR

QUE  
CHOISIR

Protocoles des tests et caractéristiques des produits sur [WWW.QUECHOISIR.ORG](http://WWW.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.

# VÉLOS ÉLECTRIQUES

Offre freinée par la pandémie, demande boostée... par la pandémie: le choix en vélos électriques est limité par la pénurie de composants. Mais pas question d'acheter n'importe quoi, à n'importe quel prix.

## Ce qu'il faut savoir pour un achat réussi

— Par ANNE-SOPHIE STAMANE avec FRANÇOIS PALEMON

**L**'acquisition d'un vélo électrique représente un investissement non négligeable. Alors, mieux vaut éviter de choisir un modèle sur un simple coup de tête ou faute de mieux. Emplacement du moteur, capacité de la batterie, type de freins, cadre ouvert, fermé ou « trapèze », poids et même lieu d'achat: plusieurs éléments sont à considérer avec soin pour trouver le modèle qui vous convient. On vous explique tout dans le détail.

### MOTEUR: DANS LE PÉDALIER OU DANS LA ROUE ?

Sauf exception, la place du moteur détermine le type d'assistance. S'il s'intègre au pédalier, elle est progressive, dosée, grâce à un capteur de puissance, en fonction de la pression sur les pédales. Plus cette dernière est forte, plus l'assistance l'est aussi. Le vélo accompagne l'effort. Avec le moteur dans



la roue arrière, c'est différent. L'assistance, dite « tout ou rien », se déclenche via un capteur de pédalage et monte immédiatement à son maximum. Cela procure une agréable sensation de propulsion dès le départ. En contrepartie, ce poids supplémentaire à l'arrière du cycle le rend moins maniable. Un moteur au centre assure plus de stabilité. À noter: sur les modèles les moins chers, il arrive encore que le moteur soit situé dans la roue avant. La direction peut être moins souple: prudence dans les virages ou au démarrage.

### BATTERIE: PLUS DE WATTHEURES, PLUS D'AUTONOMIE

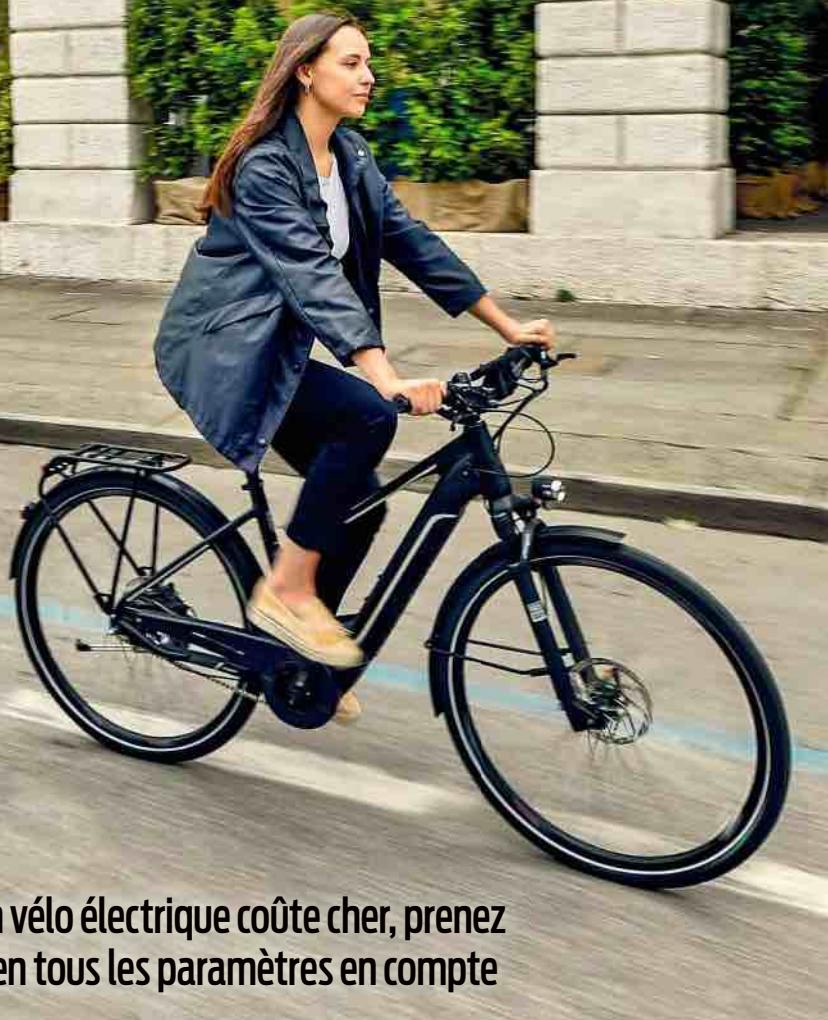
Les descriptifs des vélos mentionnent un nombre de watt-heures (Wh). Grosso modo, plus il y en a, plus l'autonomie et le prix grimpent. On obtient cette valeur en multipliant la tension en volts (V) par la capacité en ampère-heure (Ah); en général ces deux informations sont aussi fournies en magasin. Sachez que plus le voltage est élevé, plus le vélo sera dynamique. Cela dit, il y a peu de différences aujourd'hui entre les modèles, les 36V étant majoritaires. En outre, plus la capacité est grande, plus l'autonomie le sera. Attention, elle tient également au type d'assistance: gourmande, une « tout ou rien » grignote plus vite la batterie. D'autres facteurs entrent en ligne de compte comme le relief des trajets, le poids transporté, etc. La tonicité du vélo peut en outre se déterminer par le couple du moteur, exprimé en Newton-mètre (Nm).

### LA PÉNURIE, ce n'est pas fini...

**N**ous avons peiné à trouver les cycles de ce test. La faute à la pandémie, et à son impact sur les chaînes de production, mais aussi à une forte demande. Le vélo, mode de déplacement sans risque de contamination, a le vent en poupe ! Il est donc

possible que vous ayez du mal à dénicher le vôtre, et qu'il vous faille patienter avant d'en prendre possession. Face à la pénurie de pièces détachées, les fabricants pourraient également être contraints d'adapter leurs modèles.





## Un vélo électrique coûte cher, prenez bien tous les paramètres en compte

Il n'est pas toujours indiqué, n'hésitez pas à vous le faire préciser ou à le chercher sur Internet. Un couple élevé apporte une meilleure réactivité mais augmente la consommation.

### TRANSMISSION : NEXUS S'IMPOSE EN VILLE

Choisi pour les vélos en libre-service, le système de vitesses intégré au moyeu arrière se révèle idéal en ville. Le Nexus (Shimano) est le plus répandu sur les cycles neufs. Peu d'entretien, aucun risque de dérailler, possibilité de varier les vitesses à l'arrêt, bas de pantalon à l'abri des traces de graisse : tout est plus simple ! Seule réserve, changer une vitesse suppose d'arrêter un bref instant de pédaler. En pleine montée, ça coupe l'élan ! Cet inconvénient est inexistant avec les systèmes classiques de dérailleurs, dont les manettes au guidon s'avèrent faciles à utiliser.

### FREINS À DISQUE OU À PATINS : LA MÊME EFFICACITÉ

Reputés plus fiables, les freins à disque sont aussi plus coûteux et demandent un peu d'entretien, surtout s'ils sont hydrauliques. Nos tests montrent que leur efficacité n'est pas nécessairement supérieure à celle des freins à patins classiques – qui doivent, eux aussi, être remplacés régulièrement. Ne renoncez pas à un vélo qui vous convient parce qu'il est

doté de ce système, ce serait une erreur. La différence se joue plutôt au niveau du confort d'utilisation : une légère pression suffira à déclencher un freinage efficace avec des freins à disque, là où il faudra un peu plus de force avec ceux à patins mécaniques. Les freins à patins hydrauliques, rares, offrent la même assistance que les freins à disque hydrauliques.

### CADRE OUVERT : POUR LES ARRÊTS FRÉQUENTS

Trois sortes de cadres dominent : ouvert, typique des vélos urbains ; fermé, avec une barre supérieure horizontale ; et, entre les deux, le cadre « trapèze », fermé mais doté d'un tube supérieur en biais. Le premier format autorise les arrêts fréquents et le transport d'un enfant à l'arrière. L'enjambement n'exige aucun effort. La conduite dos droit facilite la vigilance. Bref, il se révèle très pratique pour rouler en ville, faire des achats en route, surtout

s'il est couplé à un antivol de cadre permettant de verrouiller rapidement le vélo. Point faible : la maniabilité. Il ne sera pas idéal non plus pour vadrouiller sur les chemins : la balade risque d'être fatigante. Pour un modèle plus « réactif » et polyvalent, un cadre fermé s'impose. L'allure et la conduite seront plus sportives, sans interdire l'utilisation en ville, surtout s'il y a un porte-bagages, comme c'est souvent le cas. Le bon compromis ? La barre abaissée, qui assure la rigidité du cadre et offre quasiment la même facilité d'usage qu'un cadre ouvert. Un peu à part, les vélos électriques pliants sont plus compacts, avec une barre horizontale très basse et un guidon typique en T. Le pilotage, assez raide, est particulier, mais l'engin vous suit presque partout.

### POIDS : PAS DÉCISIF

Les vélos électriques pèsent lourd. Peu d'entre eux affichent moins de 25 kg... N'en faites pas une obsession. D'abord, parce que tous les engins sont logés à la même enseigne. Ensuite, parce que en roulant, l'assistance joue à plein et rend le vélo léger. Le poids ne devient un handicap que si, pour le garer, vous avez à franchir quelques marches, par exemple. Ce critère doit également être pris en compte si vous portez souvent le vélo pour l'installer à l'arrière de la voiture ou du camping-car. Enfin, les personnes menues peuvent être rebutées par l'envergure d'un vélo électrique, mais c'est autant l'encombrement que le poids qui posent problème. ♦

&gt;&gt;&gt;

&gt;&gt;&gt;

## ACHAT INTERNET: à éviter

Essayer un vélo électrique avant l'achat est essentiel pour éprouver les sensations liées à l'assistance, et vérifier qu'il est maniable et adapté à votre gabarit. Faut-il pour autant l'acquérir en magasin ? Après l'avoir repéré, vous pouvez le commander sur le Web, peut-être à un prix plus intéressant. Toutefois, gardez à l'esprit qu'un tel engin nécessite un entretien régulier, notamment une révision annuelle, et parfois des réparations. S'adresser à un commerçant proche de chez soi, qui connaît le produit et peut s'occuper de sa maintenance, s'avère plus simple et plus sûr. Enfin, les ventes au rabais des grandes surfaces vous exposent au risque de ne bénéficier d'aucun service après-vente sérieux.

**Starway URBAN 26"** 1690 €

17,6/20 | ★★★

**Starway TOURING 28"** 1790 €

17/20 | ★★★

Le premier est profilé pour la ville, le second fera aussi l'affaire en balade. Les deux sont plébiscités par notre panel d'utilisateurs : il suffit de monter dessus et de pédaler ! Nul besoin de gérer l'assistance et les vitesses, tout se règle automatiquement

selon la fréquence de pédalage. Finitions et équipements sont soignés : feux stop, freins à disque hydrauliques, antivol de cadre, port USB, etc., il ne manque pas grand-chose. La batterie tient près de 80 km, pour 3h15 de charge.



## Notre classement

20 VÉLOS  
ÉLECTRIQUES

RANK	MODÈLE	NOTRE CLASSEMENT	FACILITÉ DE RETRAIT DE LA BATTERIE	QUALITÉ DE FINITION	FREINAGE	TEMPS DE CHARGE DE LA BATTERIE	Distance franchissable	APPRECIATION	TEST D'USAGE	APPRECIATION GLOBALE	Note sur 20	PRIX	Poids
1	<b>STARWAY URBAN 26"</b>	★★★	★★★	★★★	★★★	3h15	77	★★★	★★★	17,6	★★★	1690	26
2	<b>STARWAY TOURING 28"</b>	★★★	★★★	★★★	★★★	3h15	78	★★★	★★	17	★★★	1790	26
3	<b>MOUSTACHE SAMEDI 28.1</b>	★★	★★★	★★★	★★★	5 h	68	★★★	★★	15,6	★★	2100	23
4	<b>NCM MILANO PLUS 28"</b>	★★★	★★	★★★	★★★	5h20	63	★★	★★	15,2	★★	1700	27
5	<b>KALKHOFF ENDEAVOUR 1.B MOVE</b>	★★★	★★	★★★	★★★	5h30	62	★★	★★	14,7	★★	2150	24
6	<b>MOUSTACHE 27 XROAD 1 OPEN</b>	★★	★★★	★★★	★★★	5h30	65	★★	★★	14,4	★★	2700	26
7	<b>NAKAMURA E-SUMMIT SUV</b>	★★★	★★★	★★★	★★★	4 h	53	★	★★	14,1	★★	1899	25
8	<b>WINORA YUCATAN 8 WOMEN</b>	■■	★★	★★★	★★★	3 h	63	★★	★★	13,9	★★	2400	25
9	<b>FEU VERT E-ROLL 100</b>	★★	★★	★★★	★★★	7h15	64	★★	★★	13,5	★★	1300	26
10	<b>T-BIRD GOLDEN GATE</b>	★★	★★	★★★	★★★	6 h	52	★	★★	13,2	★★	2229	28
11	<b>CUBE TOURING HYBRID ONE 400</b>	★★	★★★	★★★	★★★	5h30	55	★★	★★	13,2	★★	2050	26
12	<b>GRANVILLE E-URBAN 30</b>	★★★	★★	★★★	★★★	5h30	63	★★	★	13,1	★★	2299	24
13	<b>GAZELLE MEDEO T9 HMB</b>	★★	★★	★★★	★★★	5h30	47	★	★★	13	★★	2500	25
14	<b>VELOBECANE EASY +</b>	★★	★	★★★	★★★	6h15	58	★★	★	12,5	★★	900	26
15	<b>SCRAPPER E-DISK</b>	★★	★	★★	★★	6h30	57	★★	★	12,3	★★	1700	27
16	<b>T-BIRD RIVIERA</b>	★★	★★	★★	★★	6 h	44	★	★★	12,1	★★	1899	27
17	<b>TREK DISTRICT + 2 STAGGER</b>	★★★	★★	★★★	★★★	5h30	57	★★	★	12	★	2799	26
18	<b>WAYSCRAL EVERYWAY E250</b>	★★★	★★	★★★	★★★	7h15	42	★	★★	12	★	1300	24
19	<b>NEOMOUV KALYSSO N7 HY 28"</b> 480 WH	★★	★	★★★	★★★	7h15	46	★	★	11	★	2439	27
20	<b>FISCHER 3.11</b>	★★★	★★★	★★	★★	4 h	31	■	★★	10,8	★	1749	27

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ■■■ mauvais ● oui - non n. s. : non spécifié n. a. : non applicable (1) Poids du vélo + poids du cycliste. (2) P : pédalier; RA : roue arrière.



### Moustache SAMEDI 28.1 2100 € 15,6/20 | ★★

Aucun problème, c'est un bon vélo électrique. Sa ligne élégante en séduira plus d'un. En outre, il ne pèse que 23 kg. Il est jugé meilleur que le 27 Xroad 1 Open de la même marque, pourtant plus cher, dont la stabilité pâtit du cadre complètement ouvert

et d'une assistance trop faible dans les côtes. Côté freinage, rien à redire. Malgré une batterie de capacité limitée à 400 Wh, l'autonomie atteint 68 km, une très bonne performance. À noter : ce modèle supporte jusqu'à 150 kg (poids du vélo compris).

MMPHOTO/ADOBESTOCK

Avec  
ceux-là,  
ça roule !



### NCM MILANO PLUS 28" 1700 € 15,2/20 | ★★

La puissance du moteur est bluffante. Au point qu'il faut faire attention au démarrage, cela peut surprendre. Mieux vaut avoir une bonne pratique du vélo. En contrepartie, en côte, l'assistance est jugée exceptionnelle. Ce modèle s'avère très stable,

même en descente à grande vitesse. Le freinage n'est pas le meilleur, mais tout de même d'un excellent niveau. Malgré l'assistance « tout ou rien » (moteur dans la roue arrière), l'autonomie atteint 63 km, pour une durée de charge de 5 h 20.



### Kalkhoff ENDEAVOUR 1.B MOVE 2150 € 14,7/20 | ★★

Le Kalkhoff joue dans la même catégorie que le Moustache Samedi 28.1 et supporte crânement la comparaison. La différence se joue à pas grand-chose : la batterie tient un poil moins longtemps, et elle met 30 minutes de plus

à charger. En dehors de ces détails, le vélo se montre stable grâce à sa barre centrale. Bien qu'équipé d'un moteur Bosch Active Line Plus qui ne réussit pas à d'autres modèles, il procure une assistance toujours bien adaptée, même en pente raide. >>>

PMONNARD

(3) LI : levier indexé ; PT : poignée tournante.

# Entretenir et préserver son vélo

Vous avez craqué pour un vélo électrique ? Nos recommandations pour le dorloter !

— Par **CAMILLE GRUHIER**

## UTILISEZ LES VITESSES

C'est essentiel. Le moteur ne livrera sa pleine puissance qu'avec une bonne cadence de pédalage, sans forcer ni mouliner, c'est-à-dire en adaptant la vitesse engagée à l'inclinaison du terrain. À l'arrêt, démarrer en appuyant trop fort sur les pédales nuira au moteur, mais aussi à la chaîne et aux pignons.

## MÉNAGEZ LES FREINS

Poids du vélo, vitesse... Les freins sont mis à rude épreuve et leur usure est plus rapide que sur un vélo classique, dit « musculaire » ; surtout en milieu urbain, où les arrêts sont fréquents. Anticipez et adoptez une conduite souple, afin d'éviter les freinages d'urgence.

## SURVEILLEZ CERTAINS ÉLÉMENS

**# Pneus** Gonflez-les ! Sous-gonflés, ils s'usent prématurément, risquent d'éclater et vous fatiguent davantage lorsque vous roulez.

**# Chaîne, cassette** Si vous déraillez souvent, c'est peut-être que votre chaîne est sous-tendue ou usée. Les fabricants préconisent de la remplacer tous les 5 000 km, en même temps que la cassette (car changer de vitesse lime les pignons).



Chaîne et cassette nécessitent un entretien régulier.



Nettoyez votre vélo avec soin pour éviter de le voir s'encaisser.

Une chaîne qui se met à « couiner » mérite un dégraissage puis un graissage (léger).

**# Freins** Votre sécurité exige des freins efficaces. S'ils sont « mous », il est temps de remplacer les patins, d'ajuster les étriers, de retendre ou de changer les câbles. Il existe divers systèmes de freins, à patins (étriers V-Brake, à tirage central, caliper, etc.), à tambour (roller brake), à rétropédalage, à disque (hydrauliques ou mécaniques). Certains sont plus délicats que d'autres à entretenir et à régler.

**# Nettoyage** Passez un coup d'éponge sur le cadre et de brosse sur la chaîne de temps en temps, afin que la crasse ne s'accumule pas.

## BICHONNEZ LA BATTERIE

Si durée de vie est, en théorie, limitée : les fabricants annoncent de 500 à 1 000 cycles de charge/décharge. Préservez-la.

**# Stockage** Rangez-la dans un endroit sec à température stable.

**# Recharge** Utiliser régulièrement votre batterie reste le meilleur moyen d'en conserver les capacités. Si vous délaissez votre vélo pour une longue période, par exemple en hiver, branchez-la de temps en temps pour éviter la décharge profonde.

**# Décharge** N'attendez pas que votre batterie soit à plat pour la brancher, et débranchez-la dès qu'elle est pleine.



Sous-gonflés, les pneus s'usent et risquent d'éclater.

**# Usure** Un professionnel peut contrôler l'état d'usure de la batterie, il vous en coûtera environ 40 €.

## PRÉVOYEZ LE COÛT DE L'ENTRETIEN

Dans le cadre d'un usage modéré, la première année ne vous coûtera sans doute rien. Ensuite, comptez environ 40 € pour une vérification du vélo, voire une lubrification de la chaîne et un resserrage des freins. Si des réparations sont nécessaires (chaîne, dévoilage de roues, moteur, etc.), la facture peut atteindre 150 €. Un professionnel vérifiera aussi que tout fonctionne au niveau électrique. Votre vélo exige en effet des mises à jour logicielles que lui seul peut faire. De plus, les secousses quotidiennes peuvent causer des dysfonctionnements délicats à diagnostiquer (ruptures de câbles, faux contacts...) à l'origine de divers problèmes (extinction intempestive du vélo, perte de puissance, etc.).◆

# CASQUES DE VÉLO ADULTES

Ce test de sécurité (réalisé en partenariat avec Certimoov) intègre des chocs avec rotation de la tête, qui sont plus représentatifs des situations réelles d'accident.

— Par ANNE-SOPHIE STAMANE avec GABRIELLE THÉRY



**A** vélo, la sécurité est un tout. Pistes et itinéraires cyclables y contribuent beaucoup, comme le comportement des cyclistes et des autres usagers de la route. L'effet de masse compte également : statistiquement, plus il y a de cyclistes, moins il y a d'accidents ! Le casque vient en complément. Il ne peut pas tout : lors d'un choc violent avec une voiture, il ne fera pas le poids. Mais pour la pratique du VTT ou du vélo sur route, il apporte une

protection si l'on fait une chute simple. Il y a débat sur la façon dont on teste les casques. La norme actuelle n'est pas représentative des accidents : elle ne mesure pas l'efficacité des casques lors de la rotation de la tête au moment de l'impact. Aussi préférons-nous, depuis longtemps, le protocole de Certimoov (élaboré par les chercheurs de l'université de Strasbourg), qui prend en compte ce critère. Nous en tirons une note basée sur la probabilité de blessure

grave en cas de chute sur la tête. Sous l'appellation « blessures graves » sont regroupées fracture du crâne et commotion cérébrale, à savoir une perte de connaissance (ou bien une perte de mémoire, des nausées, etc.) causée par une lésion du cerveau. Bonne nouvelle, dans les conditions du test, c'est-à-dire lors d'un choc à 20 km/h, les fractures du crâne sont évitées, seul le risque de commotion cérébrale existe et varie selon les modèles. ♦

## 15 CASQUES DE VÉLO ADULTES

	RISQUE DE BLESSURES GRAVES %	APPRÉCIATION DU RISQUE	PRIX €	Technologie Mips	Tailles disponibles
1 SCOTT ARX PLUS	18	★★★	100	●	S (51-55 cm), M (55-59 cm) et L (59-61 cm)
2 UVEX CITY I-VO	25	★★	105	●	52-57 cm et 56-60 cm
3 SPECIALIZED ALIGN II	29	★★	60	●	S/M (52-56 cm), M/L (56-60 cm) et XL (59-62 cm)
4 KASK MOJITO 3	34	★★	144	—	S (50-56 cm), M (52-58 cm) et L (59-62 cm)
5 LAZER ARMOR 2.0	34	★★	85	●	S (52-56 cm), M (55-59 cm) et L (58-61 cm)
6 SCOTT IL DOPPIO PLUS	35	★★	110	—	S (51-55 cm), M (55-59 cm) et L (59-61 cm)
7 BELL TRACE	37	★★	70	●	Taille unique (54-61 cm)
8 LIMAR BERG-EM	37	★★	80	—	M (52-57 cm) et L (57-62 cm)
9 NUTCASE VIO COMMUTE MIPS LED	39	★★	160	●	S/M (55-59 cm) et L/XL (59-62 cm)
10 ABUS URBAN-I 3.0	40	★	90	●	S (51-55 cm), M (52-58 cm), L (58-62 cm) et XL (61-65 cm)
11 CASCO CUDA 2	40	★	120	—	S (52-56 cm), M (54-58 cm) et L (59-62 cm)
12 POC OMNE AIR SPIN	40	★	160	—	S (50-56 cm), M (54-59 cm) et L (56-61 cm)
13 BELL TRACKER	41	★	40	—	Taille unique (54-61 cm)
14 BBB BHE 161 GRID	42	★	70	—	M (54-58 cm) et L (58-62 cm)
15 B'TWIN (DECATHLON) CITY 500 BOL	45	★	35	—	M (55-59 cm) et L (59-62 cm)

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

**MIPS** Multi directional impact protection system  
ou Système de protection contre les chocs multidirectionnels, conçu pour protéger le cerveau.



**Scott ARX PLUS MIPS**  
100 €



Le plus protecteur et de loin ! Son look passe aussi bien en ville qu'en sortie sportive. Il est disponible dans plusieurs couleurs et doté d'aérations qui le rendent plus supportable par fortes chaleurs.



**Uvex CITY I-VO MIPS**  
105 €



Un bon choix, plutôt pour des sorties sportives sur route ou à VTT. Il bénéficie, comme d'autres, de la technologie Mips, conçue pour protéger le cerveau, mais difficile de dire si elle fait la différence.



**Specialized ALIGN II MIPS**  
60 €



Vendu à un prix intéressant, il devrait plaire aux cyclistes urbains et aux adeptes de la balade. Il est unisexe, stylé et disponible en plusieurs coloris bien choisis. La protection s'avère correcte, sans plus.



**B'Twin (DECATHLON) CITY 500 BOL** 35 €



Pas cher, il convient par temps froid ou pluvieux et a une certaine allure. C'est pourquoi il coiffe de nombreux cyclistes. Mais il offre une protection très limitée : en cas de chute, le risque de commotion s'avère élevé.

# SMARTPHONES

La pression des fabricants chinois et le rythme effréné de sortie de nouveaux modèles ont abaissé le prix des smartphones tout en améliorant le niveau des fonctionnalités.

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



## Les meilleurs à moins de 300 €

**L**a plupart des consommateurs se fichent de parader avec un smartphone dernier cri. Le budget moyen qu'ils allouent à cet équipement tourne autour de 400 € (source : GfK, février 2021), loin des 1 000 à 1 200 € que coûtent les appareils très haut de gamme. Bonne nouvelle, 300 € suffisent désormais pour s'offrir un smartphone performant. La raison ? Les fabricants chinois Xiaomi, Realme ou encore TCL ont accentué la pression sur le marché avec des modèles au rapport qualité-prix explosif ne transigeant ni sur les performances ni sur l'innovation. Ce contexte extrêmement concurrentiel a fait bouger les lignes. Un grand nom du secteur a jeté l'éponge : LG, après avoir abandonné les tablettes tactiles, a annoncé qu'il laissait tomber les smartphones. Un autre, Motorola, met au contraire le paquet pour se relancer. L'entreprise américaine, qui est passée sous pavillon chinois en 2014, a confié les clés à des ex-cadres du coréen Samsung. Ce dernier, indétrônable numéro un mondial, continue à multiplier les bons modèles

**De bonnes affaires !**

### Et du côté du reconditionné ?

**A**vec 300 €, on peut se payer d'anciennes stars : un Samsung Galaxy S9 à 200 €, un Galaxy Note 9 à 300 €, un Huawei P20 Pro à 175 €... Ce marché est aussi idéal pour acquérir un iPhone abordable, car Apple représente l'essentiel de l'offre. L'iPhone SE (2020) s'y déniche à 299 € (489 € neuf), l'iPhone 8 à 200 € (529 €). Ces appareils ont été nettoyés, réparés et remis en boîte par un professionnel. En fonction de leur état esthétique et de leur âge, les smartphones reconditionnés sont classés par « grade » et leur prix est de 30 à 50 % moins élevé qu'en version neuve, pour des performances équivalentes en photo et en vidéo. Un conseil, n'achetez pas un modèle trop ancien (trois ans maximum), afin de profiter des mises à jour. Et adressez-vous à un vendeur sérieux, tels Certideal, Recommerce, Smaaart ou YesYes, ou encore à votre opérateur mobile.

à tous les niveaux de prix. Pour rester dans la course, les autres constructeurs tentent de s'adapter. Sony a ainsi clarifié sa gamme en simplifiant les références.

### Pas d'iPhone dans la sélection

Apple ne vend pas de smartphones à moins de 300 €, c'est pourquoi aucun iPhone ne figure dans ce test. Si vous en voulez un, visitez un appareil reconditionné (lire l'encadré). Vous trouverez ici 20 modèles de marques emblématiques à partir de 119 €. Tous sont dotés d'un écran de qualité, d'un appareil photo correct et d'un SoC (pour *System on a chip* – le circuit intégré portant le processeur, la puce graphique ou encore la mémoire) vaste. Ils affichent aussi une autonomie satisfaisante et s'avèrent solides. Seul le Xiaomi Redmi Note 10 Pro n'a pas résisté à notre sévère test de chutes.

Ces smartphones fonctionnent avec un système d'exploitation récent (Android 10 ou 11), ce qui écarte le risque d'obsolescence logicielle (arrêt des mises à jour des applis et de sécurité). Et ils peuvent loger deux cartes SIM. Vous aurez même parfois un téléphone 5G ! De plus, sauf avec le Sony Xperia 10 II, la batterie sera rechargée en un temps record (de 45 min à 1h30). Attention, pour profiter de la recharge rapide, vous avez besoin d'un chargeur adapté, pas toujours dans la boîte. Le Samsung A02S en est dépourvu, par exemple. Enfin, seul le Xiaomi Mi 11 Lite se passe de la prise jack pour casque audio.

### Des compromis nécessaires

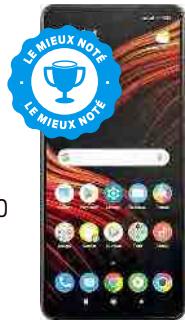
Des tarifs serrés impliquent des compromis. La fonction NFC, par exemple, n'est pas encore automatique ; elle facilite pourtant la connexion des périphériques Bluetooth, permet de payer sans contact – si votre banque le propose – ou d'intégrer un titre de transport. Ces modèles ne sont pas non plus étanches (sauf le Sony Xperia 10 II), ni compatibles avec la charge sans fil. De toute façon, il faut acheter un chargeur compatible, sur lequel on pose le smartphone pour le charger. Pour finir, parlons photo : nos tests sont exigeants, sachez qu'une ★ garantit des clichés corrects. Mais n'espérez pas des images sublimes ou des vidéos parfaites, apanages des appareils haut de gamme. ♦

**Xiaomi POCO X3 PRO**

249 €

15,2/20 | ★★

Il ne manque pas d'atouts : un bel écran, réactif, un excellent processeur, une très bonne précision de localisation, une autonomie de 45 h 30 (chargeur 33W fourni). Les photos sont détaillées, les portraits, convaincants, seul le zoom déçoit. Côté vidéo, ce Xiaomi filme en 4K dans une qualité correcte. Mais cette fois, c'est le son qui pêche. Vous pourrez même déverrouiller l'appareil avec un système de reconnaissance facial efficace et sécurisé.

**TCL 20L**

230 €

14,3/20 | ★★

Un très bel écran, un processeur performant, une bonne qualité audio en appel... Le TCL 20L mérite sa place. Il tient 41 heures et se recharge en 2 h 30. Les quatre capteurs de l'appareil photo principal (48 + 8 + 2 + 2 Mpx) produisent des clichés détaillés mais un peu pâles. Quand la lumière baisse, la qualité diminue encore. Côté vidéo, les images sont bien contrastées. Le mode slow motion permet de faire des ralentis. Effet « waouh » garanti ! Le son est un peu juste.

**Xiaomi POCO M3**

140 €

14/20 | ★★

Le Poco M3 offre de bonnes performances générales, un bel écran tactile et 50 h d'autonomie ! La reconnaissance faciale se montre fiable. Le lecteur d'empreintes digitales est, lui, rapide et bien placé (sur la tranche droite). La qualité audio en appel est au rendez-vous, la solidité aussi. Seuls regrets : le temps de charge un peu long (2 h 45) et la qualité des photos et des vidéos qui, sans être mauvaise, n'atteint pas celle d'autres modèles de la marque (Mi 11 à 650 € ou Mi 10 Pro à 750 €).

**20 SMARTPHONES**

RANK	PHONE	Qualité de l'écran, performances, batterie, solidité, facilité d'utilisation, qualité audio, qualité appareil, qualité photo frontal, qualité appareil des appels, qualité des vidéos, navigation web										Note sur 20	Prix	Capacité mémoire	Diagonale de l'écran	Valeur DAS (1)	NFC (communication sans fil)		
		Qualité de l'écran	Performances	Batterie	Solidité	Facilité d'utilisation	Qualité audio	Qualité appareil	Qualité photo frontal	Qualité appareil des appels	Qualité des vidéos								
1	<b>XIAOMI POCO X3 PRO</b>	★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★	★	★	★★	★★★	15,2	★★	249	128	0,899	6,7	Oui	
2	<b>XIAOMI MI 11 LITE</b>	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★	★	★	★★★	15,2	★★	290	64	0,948	6,6	Oui	
3	<b>XIAOMI REDMI NOTE 10 PRO</b>	★★★	★★★	★★★	★	★★★	★★	★	★★	★	★★★	14,7	★★	300	128	0,994	6,7	Oui	
4	<b>REALME 8 PRO</b>	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★	★	★	★	★★★	14,5	★★	299	128	1,107	6,4	Oui	
5	<b>TCL 20L</b>	★★	★★★	★★★	★★	★★	★★	★	★	★	★★★	14,3	★★	230	128	1,35	6,7	Oui	
6	<b>OPPO A74</b>	★★★	★★★	★★★	★★	★★	★★	★	★	★	★★★	14	★★	250	128	0,93	6,4	Non	
7	<b>XIAOMI POCO M3</b>	★★	★★	★★★	★★★	★★	★★	■	★	★	★★★	14	★★	140	64	0,807	6,5	Non	
8	<b>SAMSUNG A32 5G</b>	★★	★★★	★★★	★★	★★	★★	★	★	★	★★	13,9	★★	299	128	1,081	6,5	Oui	
9	<b>VIVO Y70</b>	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★	★	★	★★★	13,9	★★	260	128	1,197	6,4	Oui	
10	<b>OPPO A54 5G</b>	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★	■	★	★★★	13,8	★★	240	64	1,29	6,5	Oui	
11	<b>SONY XPERIA 10 II</b>	★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★	★	★	★★★	13,5	★★	299	128	1,08	6	Oui	
12	<b>MOTOROLA MOTO G50</b>	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★	■	★	★	★★	13,5	★★	250	128	1,49	6,5	Oui
13	<b>MOTOROLA MOTO G30</b>	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★	■	★	★	★★	13,5	★★	199	128	1,5	6,5	Oui
14	<b>TCL 20 SE</b>	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★	★★	■	★	■	★★	13,3	★★	150	64	1,43	6,8	Oui
15	<b>MOTOROLA MOTO G9 POWER</b>	★★	★★★	★★★	★★	★★	★★	★	★	★	★	★★	13,2	★★	200	128	1,03	6,8	Oui
16	<b>SAMSUNG GALAXY M12</b>	★★	★★	★★★	★★	★★★	★★	■	★	★	★	★★	12,8	★★	179	64	1,388	6,5	Oui
17	<b>SAMSUNG GALAXY A12</b>	★★	★★	★★★	★★	★★	★★	★	★	★	★	★★	12,4	★★	189	64	1,377	6,5	Non
18	<b>REALME C21</b>	★★	★★	★★★	★★	★★	★★	■	★	★	★	★★	12,4	★★	119	64	1,151	6,5	Non
19	<b>NOKIA 5.4</b>	★★	★★	★★	★★	★★	★★	■	■	★	★	★★	11,8	★	210	64	1,369	6,4	Oui
20	<b>SAMSUNG A02S</b>	★★	★	★★	★★	★★	★	★	■	★	■	★★	11,4	★	159	32	0,78	6,5	Oui

★★★ très bon ★★ bon  
★ moyen ■ médiocre  
■■ mauvais  
(1) Données fabricants.

**SOLIDITÉ** 100 chutes de 80 cm de haut, un test de résistance aux rayures, 5 minutes de pluie fine... Bilan : ces modèles sont globalement solides mais pas étanches (sauf le Sony Xperia 10 II).

**PHOTO ET VIDÉO** On est loin de la qualité offerte par les smartphones haut de gamme. Prévoyez un budget de 400 à 500 € pour espérer des images de qualité.

# ULTRABOOKS

Ils sont légers, minces, jolis et performants, mais aussi de plus en plus chers ! Alors, comparez bien les modèles avant de craquer.

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



IMAGE SOURCE/PNS

## Coup de chaud sur les prix

**V**ous êtes un particulier, un étudiant ou un professionnel et vous avez besoin d'un ordinateur portable performant et facile à transporter ? Pas de doute, l'ultrabook est fait pour vous. Avec lui, vous disposerez d'un appareil fin, léger, aux finitions soignées et affichant des performances vous permettant de travailler, de surfer sur Internet, de regarder des vidéos, de faire du montage et même de jouer. Son processeur et son SSD offrent à la fois puissance et rapidité d'exécution, ses 8, voire 16 gigas de RAM autorisent l'ouverture de plusieurs fenêtres pour accomplir diverses tâches simultanément. Qui plus est, grâce à son autonomie, vous pourrez l'utiliser une journée entière. Bref, choisir un ultrabook, c'est quasiment l'assurance de ne pas avoir de mauvaise surprise.

### La demande a explosé

Il y a pourtant un point noir, et de taille : c'est le prix. Depuis qu'ils ont lancé ce segment, voici une dizaine d'années, les fabricants ont toujours eu tendance à faire payer cher les ultrabooks et leurs configurations plutôt haut de gamme. Mais, ces derniers temps, la facture a encore grimpé. Alors que jusqu'à présent, peu de modèles dépassaient 1 300 €, trouver un ultrabook à moins de 1 000 €

est désormais un défi. Plusieurs marques, auparavant raisonnables sur les tarifs, commercialisent maintenant sans vergogne des modèles à 1 500 € et plus ! Cette flambée des étiquettes s'explique en partie par une montée en gamme des ultrabooks. Plus les années passent et plus les constructeurs cherchent à augmenter leurs performances. Mais la crise sanitaire que nous traversons n'est pas non plus étrangère à cette situation. En effet, le recours massif au télétravail engendré par les confinements successifs a poussé des entreprises et des foyers, sur tous les continents, à acheter des ordinateurs portables. Rien que l'an dernier, les ventes mondiales ont ainsi bondi de 11 % !

### Vigilance de mise

Or, cette explosion de la demande a entraîné une pénurie de composants, notamment de semi-conducteurs, qui a eu pour conséquences de freiner la production d'ordinateurs et de faire monter les prix. Cette tendance doit plus que jamais vous inciter à faire preuve de vigilance au moment de vous équiper. Notre banc d'essai prouve, une fois de plus, que les modèles les plus chers ne sont pas forcément les meilleurs et que dépenser plus de 1 000 € pour bénéficier d'un bon matériel n'est pas une fatalité. En outre, nos tests montrent que des ordinateurs portables n'arborant pas le « label » ultrabook ont de quoi séduire les utilisateurs les plus exigeants. Certes, ils seront peut-être légèrement plus épais, un poil plus lourds et un peu plus encombrants.

**La pénurie de composants a entraîné un ralentissement de la production**

### L'AVIS DE L'EXPERT

**NEIL MCPHERSON**  
Notre spécialiste ultrabooks

### « Des webcams dans le flou »

« Nous sommes nombreux à avoir découvert, lors des confinements de 2020, à quel point la qualité des webcams intégrées aux ordinateurs portables était mauvaise. Elle est même souvent inférieure à celle de la caméra frontale d'un smartphone d'entrée de gamme. On peut aussi critiquer son emplacement sur certains modèles comme ceux de Huawei, qui l'a dissimulée sous une touche du clavier. Peu pratique, elle présente en plus une image guère flatteuse de l'utilisateur. Parmi les modèles récents, seuls les MacBook d'Apple sortent du lot. »

Peut-être aussi vous obligeront-ils à vous contenter d'un peu moins de mémoire vive, d'une puissance légèrement inférieure ou d'une autonomie un peu plus faible. Pour autant, certains n'ont pas grand-chose à envier aux ultrabooks. Alors, n'hésitez pas à consulter notre comparateur d'ordinateurs portables, disponible sur [Quechoisir.org](http://Quechoisir.org). Il recense les résultats de 22 modèles. Parmi eux, 10 obtiennent une note dépassant 14/20, pour un prix de vente allant de 700 à 900 €. L'économie réalisée vaut bien quelques petites concessions. ♦



**Apple MACBOOK PRO 13 POUCES**  
**1450 €** **15,7/20** | ★★

Les fans d'Apple seront ravis : le dernier MacBook Pro est à la hauteur de sa réputation. Il offre une grande rapidité d'exécution et une belle fluidité d'image, notamment grâce à son processeur M1 8 cœurs. Son écran est certes un peu petit, mais d'une excellente qualité. Un bon son ainsi qu'une grande autonomie complètent ce tableau. On peut néanmoins regretter qu'il n'intègre que 2 ports USB-C et que sa capacité de stockage se limite à 256 Go. Apple propose d'autres versions, mais leurs prix s'envolent.



**Apple MACBOOK AIR 13 POUCES**  
**1130 €** **15,6/20** | ★★

Contrairement à la version Pro, le MacBook Air n'inclut pas de *touch bar* tactile. Il se contente aussi d'une ventilation passive (sans ventilateur) qui peut brider les performances en cas d'utilisation prolongée d'applications gourmandes en ressources. Pour le reste, il ressemble comme deux gouttes d'eau au Pro : même processeur M1 8 cœurs, 2 ports USB-C, écran 13 pouces de qualité, 256 Go de stockage, etc. Tout cela pour 320 € de moins. Apple propose une version avec SSD 512 Go à 1399 €.



**Lenovo YOGA 7i**  
**840 €** **14,8/20** | ★★

Il offre de bonnes performances à un prix correct. Très rapide au démarrage, il l'est aussi à l'usage grâce à son processeur Intel Core i5 de 11<sup>e</sup> génération et à son SSD. Son circuit graphique Intel Iris Xe Graphics intégré au processeur donne accès à la plupart des usages multimédias et à de nombreux jeux. Il dispose d'un bel écran de 14 pouces, d'une autonomie de 15 heures en lecture vidéo et d'équipements qui n'ont rien à envier à ses concurrents (3 ports USB, wifi 6, lecteur d'empreintes digitales...).

## 15 ULTRABOOKS

	PERFORMANCES	FACILITÉ D'EMPLOI										APPÉCIATION GLOBALE	PRIX	Prix	€	Go	Go			
		Temps de démarrage	Multimédia	Jeux	QUALITÉ D'AFFICHAGE	QUALITÉ DU SON	Clavier	Pavé tactile	Écran tactile	de la webcam	Qualité	AUTONOMIE								
1	APPLE MACBOOK PRO 13 POUCES (M1, 2020)	11	★★★ ★★★	★★★	★★	★★	★★	★★	n. a.	★★	★★★	★	15,7	★★	1450	13,3	Apple M1	8	256	
2	APPLE MACBOOK AIR 13 POUCES (M1, 2020)	14	★★★ ★★★	★★★	★★	★★	★★	★★	n. a.	★★	★★★	★	15,6	★★	1130	13,3	Apple M1	8	256	
3	LENOVO YOGA 7i (14ITL05)	4	★★ ★★	★★	★	★	★	★★	★★	★★	■	★★★	★★	14,8	★★	840	14	i5-1135G7	8	256
4	HUAWEI MATEBOOK X PRO 2021	8	★★★ ★★	★★	★★	★	★★	★★	★★★	★★★	■	★★	★	14,5	★★	1800	13,9	i7-1165G7	16	1000
5	DELL XPS 13 9310	7	★★ ★★	★★	★	★	★★	★★	★★	n. a.	■	★★	★	14,4	★★	1400	13,4	i5-1135G7	8	512
6	ACER SPIN 3 (SP313-51N)	10	★★★ ★★	★★	■	■	★★	★	★	★★	■	★★★	★★	14,2	★★	1100	13,3	i5-1135G7	8	512
7	MICROSOFT SURFACE LAPTOP 4 13,5" AMD	14	★ ★	★	★★	★★	★	★★★	★★	★★	■	★★★	★	14,1	★★	1130	13,5	Ryzen 5 4680U	8	256
8	ACER SWIFT 3 (SF313-53)	4	★★★ ★★★	★★	■	■	★	★	n. a.	■	★★★	★	14,1	★★	1000	13,5	i5-1135G7	16	512	
9	ASUS ZENBOOK 14 UX425EA	8	★★ ★★	★★	★	★	★	★	n. a.	■	★★★	★	14,1	★★	850	14	i5-1135G7	8	1000	
10	ACER SPIN 5 (SP513-55N)	6	★★★ ★★	★★	■	■	★	★★	★★	■	★★	★★	★	13,8	★★	1300	13,5	i5-1135G7	16	512
11	LENOVO IDEAPAD FLEX 5i (14ITL05)	14	★ ★	★	★	■	★	★★	★★	■■	★★	★★	★	13,3	★★	1000	14	i5-1135G7	8	512
12	ACER SWIFT 3 (SF314-59)	4	★★★ ★★★	★	■	■	★	★	n. a.	■■	★★★	★	13,2	★★	1100	14	i7-1165G7	8	512	
13	DELL INSPIRON 13 5301	8	★★★ ★★	★★	■	■	■	★	n. a.	■	★	★	★	13	★★	850	13,3	i7-1165G7	8	512
14	DELL INSPIRON 14 7415 2-EN-1 (AMD)	6	★ ★	★	★	★	★★	★★	★★	■	★★	★	13,1	★★	750	14	Ryzen 5 5500U	8	256	
15	DELL INSPIRON 14 5415 (AMD)	6	★ ★	■	★	■	★★	★	n. a.	■■	★★★	★	12,9	★★	630	14	Ryzen 5 5500U	8	256	

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

**AUTONOMIE** Seuls les modèles affichant ★★★ sont capables de fonctionner une journée entière. Ceux obtenant ★★ tiennent entre 6 et 8 heures.

**ÉQUIPEMENTS** La connectique (nombre et types de ports USB, ■ wifi...), la capacité de stockage ou encore la présence ou non d'un lecteur de carte SD sont prises en compte dans cette note.

Si les fabricants préfèrent multiplier les nettoyants spécifiques, les produits ménagers généralistes viennent à bout de presque toutes les salissures, à condition qu'ils soient efficaces.

## NETTOYANTS MULTIUSAGES



# Des produits tout en un

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS** avec **MÉLANIE MARCHAIS**

**L**es « nettoyants multiusages » portent bien leur nom car, hormis désincruster le calcaire, ils dégraissent les surfaces exposées aux éclaboussures dans la cuisine, récurrent de fond en comble la salle de bains et lessivent aussi bien les carrelages que les linos. Bref, ces « tout-en-un » rendent les produits ménagers spécifiques superflus. Pourtant, les industriels s'obstinent à les décliner ; une stratégie marketing dont le but est d'inciter les consommateurs à dépenser plus en utilisant un détergent destiné au plan de travail ou spécial cuisine dégraissant, un autre pour le lavabo et la douche, encore un autre dédié aux sols, etc. En réalité, il n'est nul besoin de les multiplier pour entretenir son logement !

### Flacon ou spray ?

En rayon, repérer les multiusages, parfois appelés multisurfaces, n'est pas chose aisée. Voilà pourquoi, dans notre sélection de 20 nettoyants, outre ces produits, nous avons inclus des « dégraissants », un « cuisine et salle de bains » et, tout simplement, des « ménagers ». Ces solutions assurent en fait les mêmes fonctions : dégraisser, nettoyer et éliminer les salissures tenaces, voire faire briller. La seule différence fondamentale existant entre eux tient à leur format, en flacon ou en spray. Les vrais multiusages sont conditionnés en flacon. En raison de leur formulation, on les emploie aussi bien

**Les sprays diffusent dans l'air ambiant des gouttelettes qui peuvent être inhalées et pénétrer dans l'appareil respiratoire**

purs dans les coins difficiles et sur les taches grasses ou rebelles, que dilués pour laver les sols et les grandes surfaces. Ils se montrent, ainsi, beaucoup plus polyvalents que les sprays, systématiquement pulvérisés purs. Ces derniers se cantonnent donc aux surfaces réduites. De plus, à chaque vaporisation, les pistolets diffusent des substances dans l'air ambiant sous forme de gouttelettes, ce qui est loin d'être idéal pour la santé. Celles-ci peuvent être inhalées et pénétrer dans l'appareil respiratoire.

### L'authentique à toutes les sauces

Les sprays restent néanmoins nettement plus prisés que les flacons. Ils ont en effet considérablement dopé les ventes de nettoyants multiusages, qui ont enregistré une hausse de 12,7 % en 2020. À croire que les confinements successifs ont boosté nos envies de faire le ménage ! Dans cet univers en pleine croissance, un mot d'ordre : le naturel. C'est au produit qui sera perçu comme le plus vert ou le plus authentique. Les mentions « au savon noir », « au bicarbonate », « au savon de Marseille » fleurissent en gros caractères sur les emballages et, parfois, cela se justifie. Par exemple, le Cillit Bang Puissant au naturel ! affirme contenir du bicarbonate. Il s'agit effectivement du deuxième ingrédient le plus présent sur les 10 que comporte la référence. La position du savon noir, elle, est la même dans le Spray dégraissant U Nature et le Brioche Savon noir en flacon. À l'inverse, le spray Auchan Cleaner savon de Marseille, lui, n'en renferme pas le moindre gramme. Il a intégré un parfum de synthèse ; inutile donc de compter sur son pouvoir détergent. De même, le Clair se revendique « authentique » et à la « fleur d'oranger », mais il a seulement incorporé un composé chimique qui évoque sa senteur.

&gt;&gt;&gt;

## Comment nous avons procédé

### EFFICACITÉ # Produit pur

Le laboratoire a enduit un support en céramique d'une salissure composée de gras alimentaires, puis effectué cinq allers-retours à l'aide d'une lingette imprégnée de 5 ml de produit pur. Ensuite, le support a été rincé sous l'eau courante durant quatre secondes. Cet essai a été réalisé à trois reprises pour chaque référence. Des mesures de réflectance (proportion de lumière réfléchie par la surface) ont, en outre, été réalisées avant et après chaque nettoyage, afin de déterminer le pourcentage d'efficacité du tout-en-un.

**# Produit dilué** Le même test a été mené avec le produit dilué dans de l'eau froide, en respectant les quantités préconisées sur l'emballage.

Il y a eu 10 allers-retours cette fois, en raison du format dilué.

**TRACES** L'essai dilué a été renouvelé sur un miroir que l'on a laissé sécher à température ambiante. Trois experts ont ensuite noté l'éventuelle présence de traces et leur intensité.

## EN FLACON

### Rainett NETTOYANT MULTI-USAGES CITRON VERT ÉCOLOGIQUE

**2,01 €** **14,9/20 | ★★**

La marque verte à la grenouille, qui porte l'écolabel européen, a tout bon. Ce Rainett au citron vert se montre très polyvalent et sa composition est irréprochable. Utilisé pur, il s'est révélé efficace sur les salissures grasses et difficiles. Dilué dans une bonne quantité d'eau, il nettoie également bien les différentes surfaces. La seule réserve ? Il peut alors laisser quelques traces à peine perceptibles s'il n'est pas rincé. Toutefois, sur ce point, seul le Savon noir de Brioche n'en fait aucune.



### Carrefour ESSENTIAL NETTOYANT MULTI-SURFACES CITRON

**1,30 €** **14,9/20 | ★★**

Avec son petit prix de 1,04 € le litre, ce nettoyant Carrefour est l'un des moins chers de notre test et un excellent choix, aussi bien noté que le Rainett. Il élimine même mieux la graisse que lui.

À l'inverse, il laisse des traces beaucoup plus visibles quand on dilue le produit dans l'eau froide. Pour les atténuer, mieux vaut qu'elle soit tiède. La fiche de composition de ce produit tout en un est très correcte. Il ne renferme aucune substance problématique pour la santé dès lors que l'on suit les préconisations d'usage (ne pas avaler...).



## 10 NETTOYANTS EN FLACON

		COMPOSITION					Note sur 20	Prix au litre	Contenance	
		EFFICACITÉ	PRÉSENCE DE TRACES	Allergènes	Irritants cutanés	APPÉCIATION				
1	<b>RAINETT</b> NETTOYANT MULTI-USAGES CITRON VERT ÉCOLOGIQUE	★★	★★	★★★	★★★	★★★	<b>14,9</b> ★★	<b>2,01</b>	1	2,01
2	<b>CARREFOUR</b> ESSENTIAL NETTOYANT MULTI-SURFACES CITRON	★★★	■	★★★	★★★	★★★	<b>14,9</b> ★★	<b>1,30</b>	1,25	1,04
3	<b>APTA</b> (INTERMARCHÉ) NETTOYANT MÉNAGER SENTEUR PIN	★	★★	★★★	★★★	★★★	<b>13,9</b> ★★	<b>1,23</b>	1	1,23
4	<b>MAISON Verte</b> NETTOYANT MULTI-USAGES 0 % ALLERGÈNES	★	★★	★★★	★★★	★★★	<b>13,8</b> ★★	<b>1,99</b>	1	1,99
5	<b>MR. PROPRE</b> NETTOYANT MULTI-USAGES FRAÎCHEUR DU MATIN	★★★	★★	★	★★★	★	<b>12,8</b> ★★	<b>2,09</b>	1,30	1,61
6	<b>BRIOCHIN</b> SAVON NOIR	★★	★★★	★★★	★	★	<b>13</b> ★★	<b>3,87</b>	1	3,87
7	<b>TWIDO</b> (ALDI) NETTOYANT MÉNAGER MULTI-USAGES FRAÎCHEUR PURE	★★	★★	★★	★	★	<b>12,3</b> ★★	<b>1,09</b>	1,25	0,87
8	<b>CASINO</b> NETTOYANT MULTI-SURFACES AU SAVON NOIR	★	★★	★	★★★	★	<b>10,7</b> ★	<b>1,52</b>	1,25	1,22
9	<b>AJAX</b> BOOST BICARBONATE + CITRON	★	★★	■	★★★	■	<b>8,4</b> ★	<b>2,05</b>	1,25	1,64
10	<b>W5</b> (LIDL) NETTOYANT MULTI-USAGES FRAÎCHEUR CITRON <sup>(1)</sup>	■	★★	■	★★★	■	<b>7,2</b> ■	<b>1,29</b>	1,50	0,86

● Ecolabel européen ● Ecocert

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

(1) Le fabricant nous informe que la formule de ce produit a changé.

**! ALLERGÈNES** Les parfums et les conservateurs allergisants sont dosés.

**! IRRITANTS CUTANÉS** La présence d'irritants forts parmi les ingrédients majoritaires est sanctionnée.



>>> Lennui? On ne peut pas distinguer le vrai du faux en faisant ses courses. En matière de détergents, la réglementation se révèle beaucoup plus laxiste que dans le domaine des cosmétiques ou celui de l'alimentaire. Elle ne contraint pas les fabricants à faire figurer la liste complète des ingrédients sur les emballages. En dehors de quelques composés comme les parfums allergisants employés à une certaine teneur ou les conservateurs, ils doivent uniquement fournir des fourchettes de concentration par catégorie de substances. Ce n'est pas avec ces indications qu'il est possible de savoir si le savon noir ou de Marseille joue son rôle de détergent ou si sa présence infime dans le produit sert juste d'argument publicitaire. Seules les fiches de composition détaillées sont informatives. Les industriels ont l'obligation légale de les publier, mais elles sont souvent stockées bien à l'abri de la curiosité des consommateurs. À l'exception de la plupart des marques vertes, qui les diffusent sur leur site grand public, la transparence n'est pas de mise dans le monde des produits ménagers.

### De grandes marques à la peine

Côté efficacité, ce nouveau test réserve quelques surprises. Certains produits de distributeur et des références vertes tiennent le haut du pavé, en compagnie d'une seule grande marque, le Cillit Bang écolabellisé. À l'inverse, le spray Cif Cuisine & salle de bains 5 en 1 a beau vanter « une formule aux cinq pouvoirs pour un résultat éclatant et efficace », nos essais en laboratoire prouvent qu'il est loin d'être aussi performant. Il écope de ★ sur ce critère, quand tous ses homologues en récoltent ★★, voire ★★★, à l'exception du spray St Marc Multi-surfaces écologique qui ne fait pas mieux. Concernant les nettoyants en flacon, l'Ajax Boost bicarbonate + citron est, lui aussi, distancé par la plupart de ses concurrents. Il n'obtient que ★.

### Les allergènes en recul... mais pas partout

Enfin, notre décryptage de la composition, tout comme nos analyses de conservateurs et d'allergènes, montrent certains résultats plutôt inquiétants. Si de nombreux fabricants ont

## LABELS

### Distinguez le vrai du faux

Sur le marché de la détergence, si l'écolabel européen officiel coexiste avec Ecocert, un label privé sérieux, le logo du syndicat professionnel du secteur, une création marketing destinée à inspirer confiance, figure sur un certain nombre de produits. Deux références ayant obtenu l'écolabel européen montent sur le podium, Rainett et Cillit Bang, tout comme U Nature, qui porte Ecocert. Briochin Savon noir, qui

arbore le même label, est néanmoins un peu pénalisé à cause de la présence d'un irritant cutané dans sa formulation. Quant au spray Cif, bon dernier de notre classement, il affiche pourtant l'écolabel sur son emballage... La certification serait donc bien inspirée d'interdire les conservateurs allergisants, d'autant qu'ils sont classés très toxiques pour les organismes aquatiques, avec en prime des effets chroniques néfastes.

### Comment nous avons procédé

**# Pour tester l'efficacité des sprays**, le même protocole que celui des flacons (lire « Comment nous avons procédé » p. 45) a été appliqué ; les sprays agissant par pulvérisation, seul le test sur produit pur a été réalisé.

**# Nous avons cependant ajouté un test antitartrare** pour deux sprays qui revendiquent éliminer le calcaire, en plus de dégraisser. Nous les avons évalués sur leur action antitartrare. Il s'agit

du St Marc Multi-surfaces écologique et du Cif Cuisine & salle de bains 5 en 1.

**# Pour ce complément de test**, une plaque de marbre, pesée au préalable, a été plongée 10 minutes dans un bain de produit pur. Puis elle a été rincée et séchée avant d'être à nouveau pesée. L'écart de poids témoigne de l'efficacité anticalcaire. L'action détartrante du St Marc s'est avérée plus prononcée que celle du Cif.

STOCKPHOTO/PRO/ADOBESTOCK

eu la bonne idée d'y renoncer, les conservateurs les plus allergisants du marché, à savoir la méthylisothiazolinone (MIT) et son association avec la méthylchloroisothiazolinone (MCIT), ont encore été détectés dans le spray Cif et le nettoyant en flacon W5 du distributeur Lidl. Plus surprenant, le Casino Multi Surfaces étiquette ce mélange, alors que notre laboratoire ne l'a pas dosé... Il n'y a été décelé qu'à l'état de traces ne permettant pas de le quantifier, ce qui est moins grave. De son côté, l'Ajax Boost est fortement sanctionné, mais cette fois-ci parce que nous y avons trouvé des parfums classés allergisants par la réglementation européenne. Ce produit en cumule pas moins de cinq en quantité significative ! D'autres nettoyants contiennent des irritants cutanés parmi leurs ingrédients majoritaires ; et comme ils sont en contact avec les mains, c'est vraiment ennuyeux. En fine, plus de la moitié des références évaluées sont pénalisées en raison de la présence d'allergènes ou d'irritants pour la peau. Heureusement, des alternatives efficaces et dépourvues de substances problématiques pour la santé émergent de notre test comparatif. ♦

## EN SPRAY

## U Nature SPRAY

DÉGRAISSANT AU SAVON NOIR  
100 % HUILE DE LIN

1,69 €

14,9/20 | ★★

Ce spray est fabriqué à base de savon noir, dont les composants se trouvent en deuxième et troisième positions dans sa liste d'ingrédients (qui en contient six en tout). Parmi les 20 nettoyants de ce test, c'est le U Nature qui a éliminé le mieux la graisse.

Il les a tous surpassés.

Sa composition est en outre exemplaire, sachant que notre notation repose sur des conditions d'utilisation normales. Il mérite bien son label Ecocert. Enfin, il coûte deux fois et demi moins cher que le Cillit Bang Puissant au naturel ! bicarbonate, qui le talonne dans le classement.



## Cillit Bang PUISSANT

AU NATUREL ! BICARBONATE  
4,07 €

14,6/20 | ★★

Réputée pour ses formulations agressives mais très efficaces, la marque Cillit Bang a entamé sa mue écologique. Avec son spray qui arbore l'écolabel européen, elle s'engage à être aussi performante « naturellement ». Promesse tenue puisque ce nettoyant affiche une composition irréprochable, dénuée de substances problématiques, sans rien perdre de l'efficacité qui caractérise la marque. Son pouvoir dégraissant compte parmi les meilleurs. Tout juste peut-on lui reprocher son prix, le plus élevé de notre sélection.



## Clair MULTI-SURFACES AU

SAVON NOIR FLEUR D'ORANGER  
1,49 €

14,6/20 | ★★

Il n'y a rien à redire sur l'efficacité de ce spray à prix mini, lui aussi s'en sort parfaitement en dégraissage. Il finit d'ailleurs ex æquo avec le Cillit Bang. Sa composition s'avère également sans reproches. Il possède un autre atout et non des moindres, c'est l'un des moins chers de tous les sprays de ce comparatif. Cela lui vaut de remporter le titre de meilleur rapport qualité-prix, qu'on pourrait même qualifier d'excellent. Dommage que le parfum fleur d'oranger de ce nettoyant qui se dit « authentique » soit en fait... un composé synthétique.

10 NETTOYANTS  
EN SPRAY

RANK	PRODUCT	COMPOSITION	EFFICACITÉ	IRRITANTS CUTANÉS	ÉMISSIONS DANS L'AIR	APPRECIATION	APPRECIATION GLOBALE	Note sur 20	Prix unitaire		
									€	ml	€/ml
1	U NATURE SPRAY DÉGRAISSANT AU SAVON NOIR 100 % HUILE DE LIN	★★★ ★★★ ★★★ ★★★ ★★	★★★	★	★	★	14,9	★★	1,69	750	2,25
2	CILLIT BANG PUISSANT AU NATUREL ! BICARBONATE	★★★ ★★★ ★★★ ★★★ ★★	★★★	★	★	★	14,6	★★	4,07	750	5,43
3	CLAIR (E.LECLERC) MULTI-SURFACES AU SAVON NOIR FLEUR D'ORANGER	★★★ ★★★ ★★★ ★★★ ★★	★★★	★	★	★	14,6	★★	1,49	750	1,99
4	L'ARBRE VERT NETTOYANT MULTI-USAGES PARFUM FLEURS D'AGRUMES	★★ ★★★ ★★★ ★★★ ★★	★★	★	★	★	13,7	★★	2,99	740	4,04
5	LEADER PRICE NETTOYANT DÉGRAISSANT AU SAVON DE MARSEILLE	★★★ ★★★ ★★ ★★ ★★	★★★	★★★	★	★	12,4	★★	1,48	750	1,97
6	AUCHAN CLEANER SAVON DE MARSEILLE	★★★ ★★★ ★★ ★★ ★★	★★★	★	★	★	12,2	★★	1,99	750	2,65
7	MR. PROPRE ULTRA POWER CITRON	★★ ★★★ ★★ ★★ ★★	★★	★	★	★	11,5	★	2,50	500	5
8	CAROLIN MULTI-SURFACES BICARBONATE	★★ ★★★ ★★ ★★ ★★	★★	★★★	★	★	11	★	3,10	650	4,77
9	ST MARC MULTI-SURFACES ÉCOLOGIQUE	★ ★★★ ★★★ ★★★ ★★	★	★★★	★★★	★	9,8	★	2,69	500	5,38
10	CIF CUISINE & SALLE DE BAINS 5-EN-1	★ ★★★ ★★★ ★★★ ★★	★	■	★★★	■	7	■	2,40	750	3,20

● Ecolabel européen ● Ecocert

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

! ALLERGÈNES Les parfums et les conservateurs allergisants ont été dosés.

! IRRITANTS CUTANÉS La présence d'irritants forts parmi les ingrédients majoritaires est sanctionnée.

! ÉMISSIONS DANS L'AIR Tous les sprays écopent de la même pénalité pour leurs émissions de microgouttes dans l'air ambiant à chaque pulvérisation, susceptibles d'être inhalées.



## AUTOMOBILE

# Le vrai coût de votre voiture

Une voiture, c'est plus qu'un prix d'achat. C'est un investissement au long cours qui impose de mettre la main à la poche pour la faire rouler, l'entretenir ou la réparer. Et selon la motorisation, le coût d'utilisation n'est pas le même. Loin de là !

— Par **YVES MARTIN** et **ANNA LAMY**

**D**is-moi quelle voiture tu as, je te dirai ce que tu vas débourser pour la faire rouler. Comment ? Grâce au *Total cost of ownership* (TCO), ou coût total de possession. De quoi s'agit-il ? De l'estimation du budget global à consacrer à un véhicule. En nous appuyant sur cet indicateur, nous avons mené une étude qui détaille tous les postes de dépenses. Elle nous a notamment permis de déterminer quelle motorisation était la plus avantageuse : essence, diesel, hybride, hybride rechargeable ou électrique. En effet, il ne faut surtout pas se focaliser sur le prix de vente, une automobile chère à l'achat n'étant pas obligatoirement onéreuse à l'usage. Elle peut même se révéler un meilleur investissement.

### Coût de possession rime avec location

Le TCO est incontournable pour les gestionnaires de flottes comme les loueurs ou les grandes entreprises. Il sert aussi de base de calcul des mensualités des locations avec option d'achat (LOA) ou des locations longue durée (LLD), de plus en plus prisées des particuliers. Selon l'étude Nextcar 2021 de C-Ways (un expert de la data et du secteur automobile), 42 % des acheteurs ont adopté, en 2020, l'une de ces deux solutions, contre 39 % l'année précédente. Les constructeurs en profitent pour communiquer sur le loyer d'une LOA plutôt que sur le paiement au comptant. Par exemple, le site Internet d'Opel présente en gros caractères ses nouveaux Crossland et Mokka-e

**Ne vous fiez pas au prix de vente, assez désavantageux pour les véhicules propres**



### Certaines occasions

#### Coût total de possession (TCO) an

##### # Le coût total de possession (TCO) est calculé pour trois catégories de véhicules

> **Petits** Peugeot 208, Renault Clio, Zoe. > **Moyens** Renault Megane IV, Peugeot 308, Tesla Model 3. > **Grands/SUV** Peugeot 2008, Renault Captur, Hyundai Kona. Le TCO est établi pour 214 000 km et 16 ans, divisés en trois périodes : 1<sup>re</sup> main

(véhicule acheté neuf utilisé quatre ans avec 16 500 km/an, soit 66 000 km) ; 2<sup>e</sup> main (véhicule d'occasion âgé de cinq à neuf ans parcourant 13 500 km/an, soit 67 500 km) ; 3<sup>e</sup> main (véhicule âgé de 10 à 16 ans pour 11 500 km/an, soit 80 500 km).

##### # Les motorisations évaluées

Thermiques essence et diesel ; full hybride ; hybride rechargeable

à partir de 169 € par mois. Aucune mention, à ce niveau, du tarif total de ces SUV. Il faut dire que c'est assez parlant pour le particulier, qui connaîtra dès lors son budget auto mensuel. Et cela rassure les acheteurs qui se focalisent sur le prix d'acquisition, assez désavantageux pour les motorisations propres telles que les hybrides rechargeables ou les électriques.

### Chasse au gaspi

Important pour les automobilistes, le TCO l'est tout autant pour les constructeurs. Ces derniers cherchent à le réduire au maximum afin de proposer des tarifs attractifs. Dans cette optique, ils disposent de plusieurs leviers à actionner dès la conception. En installant, par exemple, une chaîne de distribution qui dure pendant toute la vie du véhicule au lieu d'une courroie à remplacer périodiquement. Même si un pépin mécanique risque de survenir, il est généralement moins grave que celui lié à une courroie qui lâche.

>>>





## sont plus économiques à l'usage

### nuel par type de véhicules et de motorisations

(recharges occasionnelles) ; hybride rechargeable (recharges fréquentes) ; électrique par batterie et électrique à hydrogène.

#### # Quatre postes de dépenses pris en compte

##### > Le coût d'amortissement

C'est la perte de valeur du véhicule au fil du temps (différence entre le prix d'achat et la valeur de revente).

##### > Le coût/gain de la fiscalité

Il inclut la TVA, le bonus ou le malus écologique et la taxe due lors de l'immatriculation.

##### > Le coût de l'énergie

Soit le coût du carburant pour les véhicules thermiques et celui de l'électricité ou de l'hydrogène pour les électriques.

##### > Le coût de l'entretien

##### et de l'assurance

Le premier critère concerne les opérations courantes. Sont exclus les grosses réparations mécaniques et le remplacement des batteries des véhicules électriques. Pour l'assurance, notre étude se fonde sur les tarifs indiqués par divers comparateurs en ligne.

	PREMIÈRE MAIN	DEUXIÈME MAIN	TROISIÈME MAIN
<b>PETITE VOITURE (citadine)</b>	€	€	€
Essence	6 217	3 402	2 798
Hybride essence (full hybride)	6 449	3 434	2 774
Hybride essence rechargeable (recharges fréquentes)	6 159	2 969	2 190
Hybride essence rechargeable (recharges occasionnelles)	6 571	3 340	2 525
Diesel	5 804	2 885	2 360
Électrique	5 941	3 028	<b>2 078</b>
Hydrogène	<b>9 709</b>	3 719	2 347

	PREMIÈRE MAIN	DEUXIÈME MAIN	TROISIÈME MAIN
<b>VOITURE MOYENNE (compacte)</b>	€	€	€
Essence	9 025	4 600	3 657
Hybride essence (full hybride)	8 450	4 400	3 443
Hybride essence rechargeable (recharges fréquentes)	8 775	4 040	2 829
Hybride essence rechargeable (recharges occasionnelles)	9 300	4 480	3 243
Diesel	8 650	4 020	3 100
Électrique	7 275	3 640	<b>2 471</b>
Hydrogène	<b>12 950</b>	5 380	3 314

	PREMIÈRE MAIN	DEUXIÈME MAIN	TROISIÈME MAIN
<b>GRANDE VOITURE (SUV)</b>	€	€	€
Essence	9 198	4 691	3 781
Hybride essence (full hybride)	9 417	4 799	3 682
Hybride essence rechargeable (recharges fréquentes)	12 470	5 485	3 782
Hybride essence rechargeable (recharges occasionnelles)	13 024	5 982	4 230
Diesel	8 969	4 347	<b>3 386</b>
Électrique	11 891	5 443	3 825
Hydrogène	<b>15 330</b>	7 022	4 583

■ La moins économique ■ La plus économique



>>> Les fabricants peuvent également réduire la consommation en montant des systèmes à commandes électriques (pompe à eau, direction assistée...), en augmentant le nombre de rapports de la boîte de vitesses (les modèles récents disposent la plupart du temps de 6 rapports, parfois 7, voire 10) ou en travaillant sur la gestion électronique du moteur. Tout est bon pour limiter la consommation, et donc le TCO!

### Un poste majeur : l'énergie

Le carburant constitue l'un des postes de dépenses les plus importants après l'achat. Sur ce critère, les véhicules électriques possèdent un véritable atout : le coût très bas de l'électricité. Ainsi, sur une distance équivalente, une automobile alimentée par cette énergie ne consommera que 2 € (au maximum !) de « carburant » aux 100 kilomètres, alors qu'il faut compter au minimum 7,50 € pour une voiture diesel et environ 11 € pour une essence. Un avantage majeur.

On estime en effet qu'un modèle électrique de taille moyenne acheté en 2020 entraînera, sur 16 ans et en tenant compte du coût d'amortissement, des dépenses annuelles sensiblement moindres qu'une version diesel (+ 18 %) et, surtout, essence (+ 31 %). Un écart principalement dû aux économies réalisées sur le budget énergie, profitant largement à l'électrique : 8 000 € d'électricité, contre 20 000 € de gazole et 30 000 € d'essence sans plomb. Et encore, la voiture électrique bat en brèche les idées préconçues : plus on parcourt de kilomètres, plus elle prend l'ascendant. Nos mesures le prouvent. Avec une auto électrique de type citadine, un petit rouleur (10 000 km par an) déboursera 2 500 € de moins sur quatre ans que le propriétaire d'un modèle essence similaire, tandis qu'un gros rouleur (20 000 km/an) économisera 5 100 €.

L'hybride rechargeable tire également son épingle du jeu, à condition d'être utilisée à bon escient ; c'est-à-dire avec des recharges fréquentes permettant un roulage exclusivement

### L'hybride rechargeable tire son épingle du jeu, si elle est utilisée en mode électrique

en mode électrique. Sur 16 ans, une hybride rechargeable essence de gabarit moyen acquise en 2020 affichera un coût d'utilisation moins élevé que celui de l'essence ou du diesel. Mais, comme le montre notre étude, si les batteries ne sont pas regonflées à bloc régulièrement, l'hybride rechargeable perd son intérêt économique et le budget global d'usage grimpe à plusieurs milliers d'euros. Plus que pour une voiture diesel et très proche de celui d'un modèle à essence.

### Le poids de l'entretien, le choc des réparations

Le second – léger – avantage procuré par la voiture électrique est son entretien plus abordable. Ni filtre ni bougies à remplacer périodiquement et, cette motorisation ne disposant pas de boîte de vitesses, il n'y a pas non plus d'huile et d'embrayage à changer. Cela permet d'obtenir des tarifs d'entretien très intéressants. Par exemple, pour la dernière Renault Clio essence, la révision « confort » s'élève à 239 €, alors que celle d'une Zoe coûte 59 €. Même constat chez Peugeot, où la révision pour une 208 PureTech 100 oscille, selon la région de France, entre 156 et 252 €, ou entre 164 et 260 € pour une diesel BlueHDi 100. À comparer avec les 50 à 146 € facturés pour une e-208, leur homologue électrique. Toutefois, là où le bâton blesse, c'est que ce poste de dépenses intègre aussi les coûts liés aux réparations en cas de panne ou de casse. Et ça se gâte alors un peu pour l'électrique ! Selon un réparateur interrogé par *Que Choisir*, au-delà du simple entretien, les interventions sur une voiture électrique nécessitent des pièces détachées spécifiques, souvent assez onéreuses. Elles imposent, en outre, l'intervention d'un technicien qualifié et, par conséquent, l'application d'un taux de main-d'œuvre « haute technicité » supérieur.

Illustration : dans une concession Peugeot proche de Toulouse (31), le taux horaire T3 (le plus haut, qui correspond entre autres aux interventions techniques sur un modèle électrique) atteint 90 €. Il s'élève à « seulement » à 72 € pour le T1 (taux le plus bas pour les opérations courantes). Des prix plus élevés qui grignotent les économies réalisées grâce à l'absence des pièces traditionnelles d'entretien.

### Un bonus écologique à maintenir

Si le véhicule électrique affiche un TCO intéressant, c'est également grâce aux aides financières dont il bénéficie, au premier rang desquelles le bonus écologique. Cela lui permet de supporter moins de dépréciation qu'une version thermique. Notre étude révèle que, malgré les diminutions régulières du bonus écologique (il a été réduit de 1 000 € au 1<sup>er</sup> juillet et le sera d'autant en janvier 2022), la voiture électrique peut rester attractive en matière de coût à l'usage si elle est de taille moyenne. À l'inverse, le petit gabarit ne restera financièrement avantageux que si le bonus écologique est maintenu au-delà de 2023, et ce jusqu'à ce que cette motorisation soit vendue au même prix que toutes les autres. ♦

# Nos conseils

## Comment réduire votre budget auto

Vous pouvez faire sensiblement baisser la facture en suivant quelques règles simples.

### L'ACHAT

Ne craquez pas pour la dernière auto à la mode, car elle est impossible à négocier. Il sera plus aisément d'obtenir une ristourne (5 à 10 % en général) chez le revendeur en optant pour un véhicule moins recherché. Sinon, faites appel à un mandataire avec, à la clé, une économie qui peut atteindre 25 %. Bien qu'avantageuse, cette démarche impose des sacrifices sur le niveau d'équipements ou la couleur. La raison ? Le choix des modèles est parfois réduit. Acheter d'occasion est aussi un bon plan. Des sites de professionnels proposent des voitures affichant peu de kilomètres, voire qui n'ont jamais roulé. Ce sont des occasions « zéro kilomètre », immatriculées seulement pour gonfler les ventes d'un concessionnaire et lui faire remplir ses objectifs. Autre solution : se tourner vers un particulier, globalement plus ouvert à la négociation, afin de décrocher les prix les plus bas. Mais là, il faudra demander l'historique complet de l'entretien et des réparations pour s'assurer un achat serein.

### L'ENTRETIEN

À ne pas négliger, le poste entretien reste l'un des plus importants dans le budget de l'automobiliste après l'achat.



À une concession du constructeur (surtout si elle est en ville), préférez un garage indépendant ou un centre auto aux taux horaires moins élevés : la facture pourra diminuer d'environ 15 %. Il existe par ailleurs des enseignes comme Motrio, créée par Renault, qui proposent des pièces détachées et des prestations plus accessibles (15 à 20 % moins chères). Signalons que pour certaines interventions les réparateurs ont désormais l'obligation de permettre aux consommateurs d'opter pour des pièces de réemploi. Dernière solution en cas de gros pépin mécanique : l'échange standard. Il s'agit d'éléments d'occasion reconditionnés. Nous avons trouvé un moteur en échange standard pour une Citroën C3 1.4 16 V à 2 400 € sur Internet. Cela coûte presque moitié moins cher qu'un moteur neuf vendu dans un garage de la marque.

### L'UTILISATION

Vous pouvez réduire le coût d'usage de votre voiture en adoptant une conduite souple, sans brutaliser la mécanique. Cela permet de diminuer la consommation de 15 % sur route et de 40 % en ville comparé à un pilotage agressif. Autre bénéfice, cette attitude responsable prolonge la durée



Il est possible de limiter le coût d'usage de votre voiture en adoptant une conduite souple.

de vie des pièces d'usure (embrayage, freins...) et limite le risque de casse.

Sur un véhicule électrique ou hybride, utilisez au maximum le frein moteur pour ralentir et, parfois, même pour vous arrêter : cela rechargea les batteries et évitera de solliciter les freins classiques. Avant de faire le plein, sélectionnez, sur Internet ou votre GPS, les stations meilleur marché. Fuyez celles bordant les autoroutes, où les prix s'envolent. Si vous n'avez pas le choix, calculez la juste quantité à mettre dans le réservoir afin de rejoindre une station moins chère sur un axe secondaire. Sauf indication spécifique, évitez les carburants premium. Choisissez-le sans plomb SP95-E10, plutôt que du 98, pour une essence et du gazole « de base » pour une diesel. Vous économiserez au moins 0,10 € par litre. Avec une hybride rechargeable, roulez le plus souvent possible en électrique et rechargez la batterie régulièrement.

### L'ASSURANCE

Faites jouer la concurrence ! Il est désormais assez facile de changer d'assureur. Pour une Volkswagen Polo 1.0 115 DSG7 Carat Exclusive de 2018, les tarifs indiqués par un comparateur en ligne sont compris entre 380 et 640 € pour un contrat tous risques ; soit quasiment du simple au double. ♦

# MICROPLASTIQUES

## Les océans victimes de la mode

Lors de chaque lavage en machine, nos vêtements synthétiques libèrent des microfibres de plastique, qui finissent dans les océans. Il s'agit là d'une des principales sources de pollution marine !

— Par **ELSA CASALEGNO**

**U**n tiers des débris de plastique microscopiques qui envahissent les océans provient... de nos habits ! Chaque cycle de lavage en arrache des centaines de milliers, qui sont évacués avec les eaux usées, ainsi que l'a montré, en 2016, une étude de l'université de Plymouth, au Royaume-Uni. Un test récent, mené par quatre associations de consommateurs européennes<sup>(1)</sup>, confirme ce problème. Cet essai devait vérifier si les capsules hydro-solubles de lessive contribuaient à la pollution du milieu marin. Le résultat s'est avéré plus grave. Les microfibres de plastique identifiées en sortie de lave-linge émanaient des tissus synthétiques, celles issues des capsules représentant une part négligeable – toutefois, certains détergents semblent accentuer l'abrasion des textiles<sup>(2)</sup>. Ces particules ne sont captées par aucun système efficace de filtration, tant au niveau des machines à laver que des stations d'épuration. Elles poursuivent leur route dans les cours d'eau, et rejoignent les quelque 150 millions de tonnes de fragments de plastique de tailles diverses qui souillent irrémédiablement les mers du globe. Une partie d'entre eux, déposés sur les fonds océaniques ou flottant entre deux eaux, sont avalés par



**Les Européens font 36 milliards de lessives par an.**

les poissons, coquillages et crustacés. Ils sont alors susceptibles de se retrouver dans nos assiettes. Ils ont d'ores et déjà été détectés chez des espèces telles que les huîtres, les moules, les palourdes, les crevettes, les crabes et, exceptionnellement, dans la chair des poissons. Et aussi dans des selles humaines, preuve que nous en ingérons.

Or, ces particules sont soupçonnées de nombreux maux. Certaines obstruent les systèmes digestifs des animaux marins. D'autres perturbent la digestion, l'immunité, voire la reproduction de la faune aquatique. Les plus petits débris, de taille nanométrique, peuvent traverser la membrane du tube digestif et migrer vers d'autres organes, comme le cerveau. Dans une étude de janvier 2020, l'Institut français de recherche pour l'exploitation de la mer (Ifremer) constate des conséquences délétères sur les générations suivantes : un essai sur des huîtres exposées à des microplastiques révèle des retards de croissance et une baisse de la fécondité chez leurs descendantes.



### LEXIQUE

#### Les différentes fibres textiles

##### # Artificielles synthétiques

issues de la chimie du plastique : acrylique, polyester, nylon, élasthanne (lycra)...

##### # Artificielles obtenues par traitement chimique

de fibres naturelles de cellulose transformées :

viscose (rayonne ou fibranne), modal, Lyocell, acétate...

**# Naturelles d'origine végétale** (coton, lin, chanvre, jute, raphia, ramie, kapok, bambou...) **ou animale** (laine, soie, cachemire, mohair, alpaga...), **voire minérale** (amiante...).

#### Notre santé potentiellement impactée

Quant aux effets sur la santé humaine, l'Ifremer reconnaît qu'il y a « *encore assez peu de connaissances* », mais ces fragments de plastique sont suspectés d'être à l'origine de phénomènes inflammatoires et de présenter diverses toxicités. Malheureusement, « *cette pollution est impossible à éliminer dans des environnements aussi inaccessibles* » que les fonds des océans. Afin de ne pas agraver les dégâts, il faudrait

**60 %**  
des textiles  
sont fabriqués  
avec des fibres  
synthétiques



**700 000**  
fibres  
microplastiques  
sont libérées par  
cycle de lavage

**35 %**  
des microplastiques  
dans les océans  
proviennent des textiles  
synthétiques

réduire le déversement des microplastiques dans les rivières, en sensibilisant les consommateurs, mais également en incitant les industriels du textile et les marques de lave-linge à agir. Concernant les particuliers, libérer moins de microplastiques lors des lavages (lire l'encadré ci-contre) par l'adoption de plusieurs bonnes pratiques est d'une efficacité limitée. Diminuer les rejets des lave-linge s'avère donc indispensable. La loi antigaspillage pour une économie circulaire de 2020 introduit l'obligation d'équiper les nouveaux appareils de filtres à microfibres plastiques à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2025. Les premiers essais butent néanmoins sur des résultats décevants, et des difficultés quant à leur nettoyage et à leur remplacement. La loi Climat, en cours de discussion, propose d'ouvrir la porte à un panel plus large de solutions.

### Filtres, vernis et écoconception à l'essai

Il est tout aussi fondamental de travailler sur « l'origine du mal ». Plusieurs pistes sont envisagées. D'abord, les fabricants de textiles et de vêtements pourraient effectuer eux-mêmes le premier lavage, celui qui dégage le plus de microfibres, dans des machines dotées de filtres performants, avant toute commercialisation. Ensuite, la filière étudie des techniques pour empêcher que les fragments de plastique ne se détachent, grâce à l'application de produits sur les fils ou les tissus : émulsions de silicone, résines acryliques, revêtements à base de pectine... Cependant, n'est-ce pas ajouter une nouvelle couche de chimie, avec des conséquences sanitaires inconnues ? Enfin, des structures professionnelles, à l'instar de l'Institut français du textile et de l'habillement (IFTH), se penchent sur l'écoconception des habits : selon la façon de les concevoir, mais également en fonction des matières utilisées, des tissages, de la manière de les découper et de les coudre, l'ampleur du « relargage » de fibres varie considérablement.

## NOS CONSEILS

### Les bons gestes à adopter



**# Privilégiez** les matières naturelles aux textiles synthétiques.

**# Lavez** moins souvent (nettoyez les taches à la main si le reste du vêtement est propre).

**# Programmez** un essorage moins rapide, pour freiner l'usure des tissus.

**# Remplissez** bien le lave-linge, pour que les habits frottent moins les uns contre les autres.

**# Optez** pour les basses températures (à 60 ou 90 °C, vous endommagez davantage les tissus, ce qui arrache plus de fibres).

**# Utilisez** un sac de lavage de type Guppyfriend. Il réduirait de 70 % la quantité de microplastiques dans les eaux usées. Une fois qu'il est saturé de fibres (50 lavages), portez-le au recyclage textile.

Il existe aussi une autre voie, radicale : revenir aux fibres naturelles. Elle se heurte toutefois à deux écueils. D'une part, les vêtements synthétiques composent désormais 60 % de notre garde-robe. La tendance de la *fast fashion* (« mode express »), qui repose sur un turn-over élevé de pièces à bas prix, accélère encore ce mouvement. Et certaines qualités des fibres synthétiques ne peuvent pas être reproduites avec des matières naturelles. D'autre part, cela implique de réorienter d'immenses surfaces agricoles vers la production de fibres végétales ou animales. Or, certaines cultures sont très gourmandes en eau et en pesticides. Rien n'est simple... ♦

(1) *Altroconsumo, Test Achats, Organización de consumidores y usuarios et Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor.*

(2) *Test Achats n° 664.*

## HIGH-TECH

## Les marques les plus fiables

Notre enquête de fiabilité indique quelles marques subissent le moins de pannes. Utile à l'heure où la consommation numérique doit être plus durable.

— Par **CAMILLE GRUHIER** avec **ISABELLE BOURCIER**

**E**n juin 2020, les sénateurs ont rendu un rapport édifiant sur l'impact environnemental du numérique : si rien ne bouge, échanges d'e-mails, streaming, smartphones, informatique et réseaux Internet pourraient générer 7 % des émissions de gaz à effet de serre en 2040, contre 2 % aujourd'hui. Cette année, une loi a été adoptée en première lecture à l'Assemblée nationale pour tenter d'échapper à ce scénario catastrophe. Au programme, l'éducation à la sobriété numérique dès l'école, des centres de données moins énergivores et des mesures visant à limiter le renouvellement des appareils high-tech. La seule fabrication des terminaux (smartphones, tablettes, ordinateurs) représente 70 % de l'empreinte carbone du digital en France.

#### Un indice de durabilité à l'horizon

L'indice de réparabilité, entré en vigueur en janvier, s'inscrit dans cette démarche. Selon un système de notation sur 10, il indique si l'équipement est plus ou moins facile à réparer. Pour l'heure, il concerne smartphones, ordinateurs portables, téléviseurs, tondeuses à gazon et lave-linge à hublot. Il doit être complété en 2024 pour se transformer en indice de durabilité. Remettre en état nos appareils dès lors qu'on le peut et que c'est financièrement viable, afin de les utiliser le plus longtemps possible, s'avère indispensable pour réduire la pollution numérique. Éviter de succomber aux modes ou aux nouvelles fonctionnalités proposées par les fabricants aussi. D'après l'Agence de la transition écologique (Ademe), si l'on conservait un téléviseur une année supplémentaire – de huit à neuf ans –, on économiserait 41 kg eq CO<sub>2</sub> (équivalent CO<sub>2</sub>), soit à l'échelle de tous les foyers français, 1,77 Teq CO<sub>2</sub> ; ce qui représente la moitié des émissions annuelles du territoire de Grenoble (38) !

Il est donc primordial, dès l'achat, de choisir les modèles qui subissent le moins de pannes irréparables. Notre grande enquête annuelle sur la fiabilité des smartphones, des téléviseurs, des ordinateurs portables, des tablettes et des imprimantes vous orientera vers les meilleures marques. ♦



#### COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

##### # L'enquête a été réalisée en septembre 2020, avec

nos partenaires italien, belge, espagnol et portugais d'Euroconsumers (une organisation qui regroupe les journaux consoméristes de plusieurs pays européens). Un questionnaire a été envoyé aux consommateurs à propos de la fiabilité de leurs appareils.

##### # 43761 avis exploitables ont été analysés, dont plus de 12100 provenant de France.

##### # Nous livrons les résultats des marques suffisamment représentées en France

et pour lesquelles au moins 100 réponses ont été collectées. Les appareils

achetés il y a moins d'un an et les modèles reconditionnés ont été exclus.

##### # L'indice de fiabilité, calculé sur une base 100,

prend en compte le nombre, la répétition et l'importance des pannes déclarées depuis l'achat, ainsi que l'âge de l'équipement et sa fréquence ou sa durée d'utilisation.

##### # La durée de vie moyenne des appareils

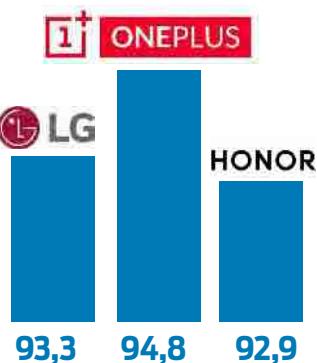
a été calculée pour les marques présentes sur le marché depuis longtemps. N'ont été pris en compte que les appareils dont les sondés ont dû se séparer en raison de pannes irréparables (hors d'usage, coût excessif, etc.).



DEEPOL/PLAINPICTURE

## SMARTPHONES

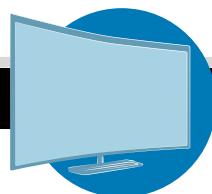
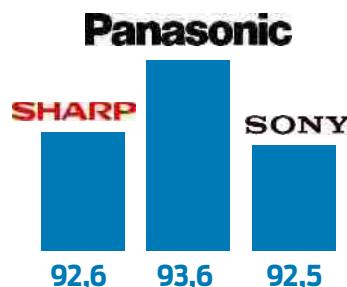
Samsung, la marque la plus représentée, n'est pas la plus fiable. Ses smartphones n'affichent pas, non plus, la plus grande durée de vie. Sur ce point, Nokia, HTC et Apple tiennent le haut du pavé. Les pannes portent d'abord sur la batterie et l'écran tactile (respectivement 25 % et 20 % des cas). Notez que LG, qui grimpe sur le podium, a annoncé arrêter la fabrication de smartphones.



	Indice de fiabilité	Durée de vie moyenne
1 ONEPLUS	94,8	★★
2 LG	93,3	★★
3 HONOR	92,9	★★
4 XIAOMI	92,8	★★
5 HTC	92,7	★★
6 ASUS	92,7	★★
7 SAMSUNG	92	★★
8 APPLE	91,8	★★
9 SONY	91,8	★★
10 HUAWEI	91,3	★★
11 MOTOROLA	90,6	★★
12 NOKIA	90,4	★★
13 WIKO	90,1	★★
14 ZTE	89,3	★
15 ALCATEL	89	★
16 OPPO	88,7	★

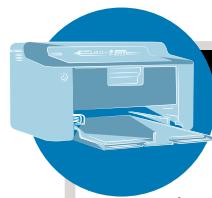
## TÉLÉVISEURS

Les Français ont, pour la plupart, acheté leur téléviseur avant 2016 (60 %). Cet appareil est de loin celui qui fonctionne le plus longtemps. Thomson se distingue avec une durée de vie de plus de neuf ans, malgré plusieurs incidents récurrents. Son taux de fiabilité, lui, ne brille pas. La télécommande est l'élément le plus affecté par les pannes (21,9 %), suivi par l'écran (16,7 %) et la connectique (16 %).



	Indice de fiabilité	Durée de vie moyenne
1 PANASONIC	93,6	★★
2 SHARP	92,6	★★
3 SONY	92,5	★★
4 SAMSUNG	91,8	★★
5 LG	91,5	★★
6 PHILIPS	90,3	★★
7 HISENSE	86,7	★
8 THOMSON	84,3	■
9 TLC	79,6	■■

Indice 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)
n. a. : non applicable



## IMPRIMANTES

Toutes marques confondues, les imprimantes sont plutôt fiables. Toutefois, les problèmes de connexion au wifi (24,5%) ont pris le pas sur les pannes des têtes d'impression (24,1%), des cartouches d'encre (23,9%) ou du bac à papier (23,3%). Quant à la durée de vie, elle avoisine les six ans, pour l'ensemble des fabricants. Cela aurait pu être pire !

### SAMSUNG

brother



92,8 93,9 91,9

#### Indice de fiabilité

#### Durée de vie moyenne

1	SAMSUNG	93,9	★★	5 ans et 8 mois
2	BROTHER	92,8	★★	5 ans et 11 mois
3	HP	91,9	★★	6 ans et 4 mois
4	CANON	91,6	★★	5 ans et 8 mois
5	EPSON	91,3	★★	5 ans et 9 mois



#### 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) n. a.: non applicable



## TABLETTES

La tablette ne séduit pas tous les publics. Seuls 56 % des sondés en possèdent une, contre 92 % pour une télé ou 78 % pour un ordinateur portable. Les références d'Amazon (Fire) et d'Apple (iPad) sont plutôt moins concernées par les pannes de batterie (21,1%) et de chargeur (18,4%), d'écran tactile (19,1%) ou de connecteurs (17,2%). Du côté de la durée de vie, Apple surclasse ses concurrents.



### SAMSUNG

95,1

96,3

93,7

#### Indice de fiabilité

#### Durée de vie moyenne

1	AMAZON	96,3	★★★	n. a.
2	APPLE	95,1	★★★	5 ans et 9 mois
3	SAMSUNG	93,7	★★	4 ans et 8 mois
4	ASUS	93,5	★★	3 ans et 11 mois
5	HUAWEI	93,2	★★	n. a.
6	MICROSOFT	93,1	★★	n. a.
7	LENOVO	92,6	★★	n. a.
8	ACER	89,9	★	3 ans et 10 mois
9	HP	89,2	★	n. a.



## ORDINATEURS PORTABLES

Apple se classe deuxième en matière de fiabilité et décroche l'or pour la durée de vie moyenne de ses Mac, qui fonctionnent sous Mac OS, et non sous Windows. Un beau doublé. Les modèles Asus, Dell, HP, Acer ne démeritent pas mais sont, comme tous les PC, touchés par des pannes de batterie (31,4 %), de disque dur (20,6 %), d'alimentation (19,2 %) et de clavier (18,9 %). À noter, la chute de MSI, marque la plus fiable l'an dernier.



91,7

91,9

91,4

#### Indice de fiabilité

#### Durée de vie moyenne

1	ASUS	91,9	★★	6 ans et 1 mois
2	APPLE	91,7	★★	7 ans
3	DELL	91,4	★★	6 ans et 7 mois
4	HP	91,1	★★	6 ans et 5 mois
5	ACER	91,1	★★	6 ans et 4 mois
6	LENOVO	90,3	★★	5 ans
7	MICROSOFT	90,1	★★	n. a.
8	MSI	89,8	★	n. a.
9	HUAWEI	87,7	★	n. a.

## FINANCEMENT

# Payer en plusieurs fois, ça cache quoi ?

En magasin ou sur Internet, les règlements en trois ou quatre fois séduisent de plus en plus. Avec ou sans frais, ils sont plébiscités en raison de leur facilité de mise en œuvre. Mais sont-ils accessibles à tous ? Et à quel prix ?

— Par ÉLODIE TOUSTOU

**A**près des vacances d'été salutaires, on profite souvent de la rentrée pour renouveler sa garde-robe, acheter un nouveau smartphone ou un ordinateur, voire changer de voiture ; des tentations d'autant plus fortes qu'il est difficile de résister aux promotions alléchantes qui fleurissent en magasin ou sur Internet. Afin d'inciter les clients à passer à la caisse, de plus en plus de commerçants ou de webmarchands leur permettent de régler en plusieurs fois leurs emplettes plutôt qu'au comptant, parfois dès une somme de quelques dizaines d'euros. «Pour les consommateurs, c'est une façon de ne pas reporter ou de ne pas renoncer à un achat, voire de ne pas mettre en difficulté leurs finances personnelles», explique Angelo Caci, directeur général de Syrtals Cards, un cabinet de conseil spécialisé dans la monétique. Quant aux magasins qui proposent cette formule, ils y trouvent largement leur compte. Le montant d'un panier de produits réglé en quatre fois sans frais s'avère en effet de 10 à 30 % plus élevé que celui d'une commande payée en une seule fois ! Les Français sont de plus en plus nombreux à y succomber. Selon Floa Bank, l'un des leaders du secteur et convoité par BNP Paribas à l'heure où nous écrivons ces lignes, 25 % d'entre eux ont déjà eu recours à ce que l'on appelle dans le jargon le «paiement fractionné». Et ceux qui y ont goûté en redemandent : ils effectuent, en moyenne, quatre achats avec cette solution dans l'année, et 78 % sont même prêts à aller dans une autre enseigne pour en profiter.

### Un accord à la vitesse de la lumière

L'engouement pour cette facilité de paiement tient en une raison : la simplicité avec laquelle elle est accordée. Il suffit d'insérer sa carte bancaire dans le terminal du point de vente ou de choisir cette option lors de la transaction sur un site marchand. La réponse est instantanée. «Elle intervient en moins de 200 millisecondes pour une demande en



P. SITTNER/REA

Le montant du panier réglé en quatre fois sans frais est jusqu'à 30 % plus élevé que celui de l'achat payé en une fois !

ligne, souligne Marc Lanvin, directeur général adjoint de Floa Bank. *Durant ce laps de temps, la banque du client est interrogée afin de vérifier si sa carte supporte le premier des règlements en plusieurs échéances, et nos algorithmes sont sollicités pour éviter d'éventuelles fraudes et nous assurer de la solvabilité du demandeur.*»

Cette dernière est aussi étudiée en vérifiant l'absence d'impayés et d'incidents de paiement sur d'autres comptes ouverts auprès d'organismes qui accordent cette facilité. «Nous interrogeons systématiquement le Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers de la Banque de >>>

>>> *France, et le respect des règles de risque implique que l'acceptation n'est pas systématique*, nous confirme Cofidis, qui a noué des partenariats avec Amazon, Bouygues ou Rueducommerce. La combinaison de toutes ces analyses débouche alors sur un accord ou un rejet. Et le plus souvent, ça passe : « Entre 80 et 90 % des dossiers sont acceptés », précise Marc Lanvin.

Le paiement fractionné séduit des profils très variés. « Il n'y a pas de facteur discriminant en matière de revenus, révèle Charles-Henri Gougerot, fondateur d'Obvy, qui propose cette solution pour des transactions entre particuliers sur certains sites (ParuVendu, Gens-deconfiance...) ou directement entre acheteurs et vendeurs. Cela va de l'étudiant modeste qui s'offre un ordinateur de grande marque à 2 500 € au cadre supérieur qui change une paire de pneus à 150 €. » À l'inverse, certaines cartes bancaires, en particulier celles réservées aux publics fragiles ou celles d'entrée de gamme des grandes banques, des néobanques et des établissements de paiement, peuvent priver leurs porteurs de cette faculté (lire l'encadré ci-dessous).

« Le trois ou quatre fois n'attire pas la clientèle habituelle du crédit », complète Marc Lanvin. Pourquoi ? Cet échelonnement de paiement oblige à honorer immédiatement une première échéance, le reste étant remboursable en trois mois maximum. Or, ceux qui sollicitent un prêt classique ne le peuvent pas forcément. Il reste que le règlement en trois ou quatre fois donne la possibilité aux structures le proposant de s'affranchir des obligations légales qui pèseraient sur elles si vous souscriviez un crédit à la consommation. Notamment, vous faire remplir et signer un contrat très détaillé et vous informer que s'endetter constitue un engagement qui peut



Après vérification de leurs habitudes d'achats, 80 à 90 % des clients sont éligibles au paiement fractionné.

porter à conséquences en cas de non-remboursement. Une simplicité à double tranchant : pour les consommateurs à qui elle est consentie, la solution n'est pas toujours sans danger.

« Cela risque parfois d'entraîner des excès, d'inciter à l'achat, ce qui est susceptible de mettre en difficulté des personnes qui ne sont pas suffisamment attentives à la gestion de leur budget », admet Angelo Caci.

### Parfois gratuit, mais pas sans chausse-trappes

Dans le meilleur des cas, le paiement fractionné peut être accordé gratuitement. En ligne, c'est le cas sur Conforama.fr (hors tablettes et smartphones), de 100 à 3 000 €, après un premier versement égal à 25 % du montant de l'achat ; sur Samsung.com, pour toute dépense de 149 € (en 3x) et 400 € (en 4x), ou encore jusqu'à 4 000 € en utilisant le portefeuille électronique PayPal lors du règlement d'emplettes sur Internet auprès des sites qui l'acceptent. En magasin, Carrefour offre cette facilité aux détenteurs de sa carte Pass (cotisation de 14 € par an) pour leurs courses effectuées dans l'enseigne, et Go Sport, dès 80 € d'achats dans certains de ses points de vente. « C'est au choix du marchand, indique Marc Lanvin, certains offrant cette solution gratuitement tout le temps, d'autres préférant la concentrer sur des opérations promotionnelles. » Amazon a une tout autre stratégie. Le géant américain réserve les paiements en quatre fois sans frais (en partenariat avec Cofidis), pour des



## CARTES BANCAIRES ELLES NE SONT PAS TOUTES ÉLIGIBLES

« Si vous utilisez une carte prépayée ou à autorisation systématique, le paiement en plusieurs fois peut ne pas fonctionner, car elle n'apporte pas la garantie que vous aurez de l'argent sur votre compte lors des prochains prélevements », détaille Angelo Caci, directeur général de Syrtals Cards, un cabinet de conseil spécialisé dans la monétique. C'est le cas des cartes d'entrée de gamme des banques, comme

les Mastercard Maestro ou les Visa Electron, réservées souvent aux adolescents, aux étudiants ou aux personnes modestes. Idem pour les détenteurs d'une American Express. À l'inverse, les cartes bancaires « basiques » des banques en ligne ou de certains comptes sans banque peuvent avoir été paramétrées afin de devenir éligibles, comme Welcome de Boursorama ou Fosfo de Fortuneo, même si le feu vert

final reste parfois aux mains du marchand et de son prestataire de paiement. À l'instar de Nickel, cette carte délivrée par les buralistes. « C'est le commerçant qui décide », rappelle la marque, détenue par BNP Paribas, à ses clients. Par exemple, sur les plus de 150 sites de e-commerce (Auchan, Leroy Merlin, Boulanger, Norauto...), la carte Nickel est systématiquement rejetée.



## FAITES VOS COMPTES

CE QUE COÛTE VRAIMENT UN ACHAT EN QUATRE FOIS

### Un Samsung Galaxy S21 + 5G

sur Amazon (Cofidis)

→ Au comptant: 799 €

→ En 4x: 816,96 €  
(dont 17,96 € de frais)

→ Soit 19,24 % de TAEG



### Un vélo électrique sur Cdiscount (Floa Bank)

→ Au comptant: 599,99 €<sup>(2)</sup>

→ En 4x: 624,56 €<sup>(3)</sup>  
(dont 14,58 € de frais)

→ Soit 20,95 % de TAEG

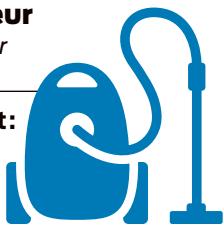


### Un aspirateur chez Boulanger (Oney)

→ Au comptant: 199,99 €

→ En 4x: 204,39 €  
(dont 4,40 € de frais)

→ Soit 19,61 % de TAEG



**S**i les frais appliqués à ces paiements en plusieurs fois<sup>(1)</sup> paraissent indolores à première vue, ils correspondent en réalité à un **taux annuel effectif global (TAEG, comprenant intérêts et frais) souvent**

**proche du taux d'usure.** Cette solution doit être ainsi utilisée avec prudence. Il ne faut surtout pas qu'elle devienne une habitude d'achat, sinon vous risquez de vous retrouver dans une spirale

de remboursements pouvant conduire à un surendettement.

(1) Avec un premier paiement le jour de l'achat, puis trois mensualités (à 30, 60 et 90 jours). (2) Hors frais de livraison.

(3) Frais de livraison compris.

paniers compris entre 75 et 1 200 €, aux abonnés à son service de livraison Prime (49 € par an) qui ont « *passé au moins deux commandes sur le site et dont le compte a été créé il y a plus de 60 jours* ».

Mais attention, le règlement fractionné peut aussi servir d'hameçon pour vous pousser à souscrire la carte de crédit du magasin. Un exemple parmi d'autres avec Danièle qui s'est laissé convaincre par un vendeur de Darty Antibes de payer son nouveau lave-linge en trois fois sans frais. « *J'ai dû remplir des papiers et présenter ma pièce d'identité afin d'obtenir cette facilité, contre la souscription à une carte de l'enseigne à 15 €, qu'on me permettait gratuite puisque cette cotisation devait m'être remboursée lors de mon prochain achat. Or, une fois reçue, j'ai compris qu'il ne s'agissait pas d'une carte de fidélité, mais d'une carte avec un crédit renouvelable adossé !* » Après de longues tractations avec le service client de Menafinance (société affiliée à Sofinco) et une lettre recommandée, Danièle a laborieusement réussi à exercer son droit de rétractation. Elle a heureusement reçu un dédommagement de 30 € en bons d'achat qui a compensé en partie le temps perdu et les frais qu'elle a dû engager.

### Derrière les « frais négligeables »

La plupart du temps, le paiement par carte bancaire en trois ou quatre fois est payant. Toutefois, contrairement à un crédit à la consommation classique, ce montant est

rarement mis en avant par l'affichage du taux annuel effectif global (TAEG, comprenant intérêts et frais), grâce auquel le consommateur peut comparer les offres de plusieurs établissements. Il est exprimé en « *frais négligeables* », comme la loi l'autorise. Chez Oney, notamment, ces derniers représentent 1,45 % du montant total de la commande en trois fois (limité à 15 €) et 2,2 % en quatre fois (30 € maximum) ; soit 6,14 € pour l'achat en quatre versements d'une montre à 279 € sur le site Showroomprivé, hors frais de port. L'organisme de financement est l'un des rares à faire figurer le TAEG sur la page de validation du paiement fractionné, ce qui permet de prendre connaissance du coût global d'un tel crédit (lire l'infographie ci-dessus).

Chez Cdiscount (Floa Bank), il n'apparaît que dans les conditions générales de vente du mode de paiement. Comptez 20,11 % en 4x (commande d'un montant de 5 à 50 €), ou 20,95 % (de 50,01 à 1 000 € d'achats). Ces taux sont cependant dégressifs pour des tranches supérieures : ils tombent à 5,16 % au-delà de 6 000 €. Reste que pour la majorité des cas, ils sont très proches de l'usure, soit un taux aussi élevé que celui des très chers crédits renouvelables ! Aussi, n'ayez recours à ces paiements en trois ou quatre fois qu'avec modération. Et, surtout, ne les multipliez pas quand il s'agit d'achats d'impulsion ou de nécessité, car vous pourriez rencontrer des difficultés à assumer les remboursements futurs. Et donc, vous exposer à un risque de dérapage budgétaire, voire de surendettement. ♦

**Le paiement fractionné peut être associé à la souscription d'une carte de crédit**

ARNAQUE

Appels vers l'Afrique

Retraité de 86 ans, je reste toujours extrêmement vigilant et méfiant malgré mon grand âge. Et pourtant je me suis fait piéger. Dernièrement, ma ligne téléphonique (réseau en cuivre) est tombée en panne.

Après qu'elle a été rétablie, un technicien m'a contacté. Afin de soi-disant vérifier que tout fonctionnait, il m'a demandé de composer un premier numéro, puis deux autres. Je me suis exécuté. Plus tard, j'ai reçu la facture pour la période concernée par ces coups de fil. Y figuraient trois communications hors forfait à destination du Liberia et du Lesotho, représentant un montant total de 230,59 €.

Mon opérateur, Orange, a accepté de me rembourser 63,95 € (arrondis à 70 €), une somme correspondant au seul appel passé vers un fixe. Cette mésaventure m'interroge. Comment se fait-il que l'arnaque coïncide avec les réparations sur ma ligne ? N'y aurait-il pas une collusion entre des salariés ou des sous-traitants d'Orange et des escrocs ? Cela mériterait bien une enquête. ♦

**Marcel Queuniet**, Rocheville (50)



GRANDE DISTRIBUTION

Le prix change d'un jour à l'autre

Récemment, dans un supermarché E.Leclerc, j'ai acheté une machine à expresso en promotion à 49,99 €. Le lendemain, quand je suis retourné au magasin, l'appareil ne coûtait plus que 34,99 €. Je m'en suis plaint à l'accueil, en vain. Est-ce normal qu'un prix change aussi vite ? ♦ **Antonin B.**, Saint-Ouen (93)

LA RÉPONSE DE QC

Oui, la réglementation dispose que les prix sont librement déterminés par les vendeurs ou les prestataires (art. L. 410-2 du Code du commerce). Elle prévoit toutefois des exceptions à ce principe. Elles concernent, d'une part, des secteurs d'activité particuliers (livres, taxi...) et, d'autre part, la méthode de commercialisation (soldes). E.Leclerc a par conséquent le droit de modifier ses tarifs. Néanmoins, ce distributeur s'engage à rembourser la différence à ses clients lorsque

le prix d'un article baisse dans le même magasin dans les 15 jours après l'achat. Cette offre s'applique aux produits techniques et à l'électroménager. Dans votre cas, le supermarché aurait dû donner suite à votre requête et vous restituer 15 €. Si vous pouvez prouver que vous avez fait une réclamation dans les délais prévus (15 jours), n'hésitez pas à adresser votre demande, par lettre recommandée avec AR, au service clientèle de l'enseigne, en la mettant en demeure de respecter ses promesses.

COLIS

Jamais deux sans trois

Habitant dans le Berry, je souhaitais faire découvrir un vin du Val de Loire à un ami qui vit en Seine-et-Marne. Je suis donc allée chez un caviste acheter une caisse de six bouteilles. Celui-ci a accepté de s'occuper de la livraison, une tâche qu'il a confiée à Chronopost. Hélas, quatre jours après son dépôt, le colis a été annoncé comme perdu. Un deuxième envoi a été effectué. Cette fois, le paquet a été déclaré endommagé, car plusieurs flacons s'étaient cassés. Il a fallu procéder à une troisième expédition pour que le destinataire reçoive enfin son carton. ♦ **Ingrid Heldenbergh**, Argenton-sur-Creuse (36)





## IMMOBILIER

### Agence bien paresseuse

L'agence gestionnaire du logement que je loue en meublé refuse de procéder aux relevés des index des compteurs lors de l'entrée dans les lieux du nouveau locataire. Elle ne veut pas, non plus, dresser la liste détaillée des équipements du bien. En a-t-elle le droit ? ♦

**Valérie B.**, Paris (75)

### LA RÉPONSE DE QC

**Non**, la législation prévoit qu'un inventaire détaillé sera réalisé lors des états des lieux d'entrée et de sortie d'une location meublée (art. 3-2 et 25-5 de la loi du 6/07/1989). Les équipements présents dans le logement y figurent obligatoirement. Un relevé des index des compteurs d'eau et d'énergie doit également être effectué (art. 2 du décret n° 2016-382 du 30/03/2016). L'agence immobilière agit en votre nom et pour votre compte pendant toute la durée de son mandat. Procéder à l'état des lieux d'entrée (ou de sortie) entre dans les missions traditionnelles de gestion locative contractuellement fixées. Si son refus de l'établir vous causait un quelconque préjudice (détérioration, perte d'un meuble...), vous seriez en droit d'engager la responsabilité de cette agence (art. 1991 et 1992 du Code civil).



## Opération essorage



## ÉLECTROMÉNAGER

### Cette réparation coûte cher

Récemment, le lave-linge Siemens WM14220F que j'ai acheté en 2017 s'est mis à faire beaucoup de bruit lors de la phase d'essorage. J'ai contacté le vendeur. Il m'a annoncé que la réparation atteindrait environ 300 €, alors que l'appareil m'a coûté 529 € ! Explication donnée : sur les modèles actuels, les roulements sont soudés au tambour. C'est donc l'ensemble qui doit être changé. En outre, comme l'intervention dure de deux à trois heures, les frais de main-d'œuvre sont élevés. Ceci explique alors cela ! ♦

**Martine Barra**, Pertuis (84)



## EHPAD

### Un opticien qui n'a pas froid aux yeux

Ma mère, qui réside en Ehpad, a passé un examen de vue effectué par Optical Center sans que j'en sois informée. L'opticien avait-il le droit de mesurer sa vision alors qu'il n'est pas ophtalmologiste ? Pour le changement de lunettes, il me demande 322 €. Ne devait-il pas d'abord fournir un devis ? ♦

**Évelyne Reibel**, Kogenheim (67)

### LA RÉPONSE DE QC

**Un opticien a le droit de réaliser un examen de la vue sur prescription médicale récente dans certaines situations : bris, perte de lunettes... (art. D. 4362-11-1 et D. 4362-13 du Code de la santé publique).** Une loi permettant d'expérimenter cette pratique dans des Ehpads, sous le contrôle des agences régionales de santé (ARS), a même été adoptée (loi n° 2019-72 du 5/02/2019 et décret n° 2020-110 du 11/02/2020). Optical Center prétend agir dans ce cadre ? Il doit disposer des justificatifs nécessaires (autorisation de l'ARS,

contrat-cadre signé avec l'Ehpad...). Vérifiez-les auprès de l'ARS concernée. Si le professionnel se prévaut ensuite d'une commande de votre mère, réclamez-lui le devis qu'il est tenu de lui avoir remis au préalable (art. 2 et 4 de l'arrêté du 28/04/2017). Il faut que ce document soit signé par une personne ayant une pleine capacité juridique pour que le contrat soit valable. Dans l'hypothèse où votre mère serait une majeure protégée, l'acte pourrait être annulé si le tuteur ou le curateur n'était pas intervenu au cours de sa souscription.

DEVIS

## Pas de chiffage détaillé

Une entreprise m'a adressé un devis pour la fourniture et la pose d'un portail pivotant. Je lui ai demandé de distinguer le poste du matériel de celui de la main-d'œuvre. Elle a refusé. N'y est-elle pas obligée ? ♦

**P.S.**, Choisy-au-Bac (60)



### LA RÉPONSE DE QC

Votre contrat de vente porte sur l'installation d'un portail pivotant. Or, celui-ci ne contraint pas l'entreprise à vous délivrer un devis avec les différents postes. Selon la réglementation, son établissement préalable n'est exigé que pour certains types de prestations, comme les travaux de réfection (arrêté du 24/01/2017) qui font nécessairement l'objet d'un chiffage détaillé. Dès lors, si la réparation d'un portail pivotant par un artisan impose la fourniture d'un devis précis, il n'en va pas de même pour la pose d'un produit similaire, neuf. Le professionnel reste néanmoins tenu à un devoir « précontractuel » d'information. Il doit notamment vous indiquer le prix de vente de ce portail par tout procédé approprié (art. L. 112-1 du Code de la consommation). Dans cette optique, le devis détaillé reste un gage de « sécurité » du contrat pour le consommateur. Bref, ce document n'est certes pas obligatoire, mais vous pouvez le demander. Si vous ne l'obtenez pas, faites jouer la concurrence et choisissez une société qui accepte d'être plus transparente.

### ADRESSEZ VOS COURRIERS

233, BD VOLTAIRE,  
75555 PARIS CEDEX 11

### OU VOS E-MAILS

QUECHOISIR.ORG/  
NOUS-CONTACTER-N42652

### RECYCLAGE

## Déchets toxiques indésirables

Il y a quelques années, installer de vieilles traverses de chemin de fer dans son jardin pour l'agrémenter était très à la mode. J'ai tenté de me débarrasser de celles que je possédais à la déchetterie, mais elle m'a opposé un refus. Motif: ces traverses sont enduites de substances toxiques, abondamment utilisées à l'époque. La mairie m'a ensuite donné l'adresse d'une entreprise spécialisée dans la reprise des déchets de ce type. Malheureusement, celle-ci ne travaille pas avec les particuliers. Je me trouve donc dans une impasse. Je mesure tout le travail qu'il reste encore à faire pour le traitement et le recyclage de diverses matières. Mon mari, décédé, était chirurgien-dentiste. Dans son cabinet, il a laissé plusieurs produits que personne ne veut récupérer. Comme je ne souhaite pas les jeter avec les ordures ménagères, j'ai contacté le Conseil de l'ordre dont il dépendait pour que l'on m'apporte une solution. À ce jour, je n'ai toujours pas reçu de réponse... ♦

**Évelyne Outrebon**, par courriel

### E-COMMERCE

## Commande avec un montant minimal

Je souhaitais acheter un article sur Mamabrico.com, mais au moment de valider mon panier, le site m'a signalé que je ne pouvais pas passer ma commande, car elle était inférieure à 150 €. Est-il légal de la conditionner à un montant minimal ? ♦

**Michel Cazaux**, Montauban (82)

### LA RÉPONSE DE QC

Commerçants et prestataires de services sont libres de fixer leurs conditions de vente. Toutefois, ils doivent en informer préalablement leur clientèle, et ce de façon lisible et compréhensible (art. L. 112-1 du Code de la consommation). Certaines méthodes commerciales sont en outre interdites. Ainsi, le fait de subordonner la vente d'un produit à l'achat d'une quantité imposée est prohibé quand il constitue une pratique

déloyale. Il en est de même du refus de vente sans motif légitime (art. L. 121-1 et L. 121-11 du même code). N'hésitez pas à adresser une réclamation écrite au webmarchand pour contester ses conditions de vente. Vous pouvez aussi contacter les services de la répression des fraudes, via la plateforme [Signal.conso.gouv.fr](http://Signal.conso.gouv.fr), d'autant que le site Mamabrico.com impose désormais 200 € de montant minimal de commande, et non plus 150 €.



## LOTERIES

### Le mirage des gains

Âgé de 86 ans, j'ai été sollicité par Délices & Gourmandises pour participer à un jeu. L'enseigne spécialisée dans la vente de sucreries m'a écrit que j'avais gagné 9 500 €. Afin d'obtenir mon gain, j'ai passé diverses commandes. Dans plusieurs courriers, elle m'a affirmé que j'allais recevoir un chèque sous 48 heures. S'agit-il d'une arnaque ? ♦

**Germain D.**, Poitiers (86)

### LA RÉPONSE DE QC

Les loteries publicitaires ou promotionnelles suscitent bien souvent des désillusions. Pour en avoir le cœur net, nous vous invitons à lire attentivement les indications figurant sur les documents que vous avez reçus, à commencer par celles écrites en petits caractères. Vous vous rendrez compte que le montant annoncé du chèque prendra la forme d'une réduction de 2 €. L'enseigne Délices & Gourmandises a déjà fait couler beaucoup d'encre à cause de ses loteries. Nous connaissons bien ses pratiques : mentions attractives, impression d'être le seul et unique gagnant et confusion entretenue sur la valeur du gain. Une chose est certaine, devant tant d'extraordinaires promesses, mieux vaut passer son chemin.



## Achetons français !



## IMPORTATIONS

### Il faut imposer des droits de douane

En examinant les étiquettes de tous les objets que j'achète, je constate que 95 % d'entre eux sont importés de Chine. Certes, leur prix est souvent abordable, mais leur durée de vie oscille entre quelques jours et deux à trois ans. La plupart du temps, c'est la défaillance d'une des pièces « mineures », sans doute très bon marché, de l'article qui provoque son dysfonctionnement ou sa casse. Celui-ci finit alors en déchetterie. Il faut que les consommateurs se regroupent pour imposer aux gouvernements de dresser des barrières douanières dissuasives, afin qu'on retrouve des produits français de bonne qualité. Sans doute coûteront-ils plus cher, mais le jeu n'en vaut-il pas la chandelle ? ♦

**François Sommier**, Thésée (41)



## BANQUE

### Sans justificatif, pas d'argent

À partir de mon livret A souscrit auprès de La banque postale, j'ai souhaité alimenter mon compte ouvert au Crédit agricole afin de payer des travaux. Je pensais pouvoir disposer de mon argent comme je le désirais, mais La banque postale refuse de procéder au virement si je ne lui fournis pas un justificatif de dépenses. En a-t-elle le droit ? ♦

**Danièle Vadot**, Mâcon (71)

### LA RÉPONSE DE QC



En application d'une réglementation relative à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, La banque postale a le droit de vous demander la justification économique de ce transfert d'argent, de même que la destination des fonds (art. 1 de l'arrêté du 2/09/2009). Sans retour de votre part, l'établissement ne doit plus exécuter aucune opération pour votre compte (art. L. 561-8 du Code monétaire et

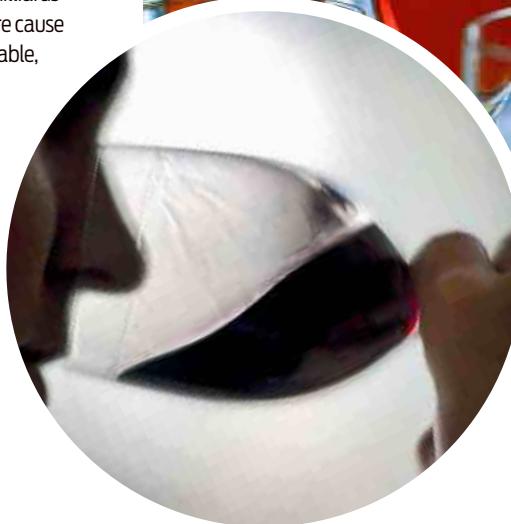
financier). À l'inverse, si vous décidez de lui répondre, vous n'êtes pas obligée de lui fournir un quelconque justificatif corroborant vos explications. Votre agence ne peut pas refuser d'effectuer le virement parce que vous ne lui auriez pas remis le document demandé. L'objectif de cette loi est uniquement de signaler à l'État des mouvements financiers clandestins, non de permettre aux banques de s'opposer aux instructions de leurs clients.

# Aucune consommation protectrice

Quels sont les effets de l'alcool sur notre santé ? Une consommation modérée peut-elle protéger ? On fait le point.

## 1 Un lourd fardeau

L'alcool jouit toujours d'une certaine indulgence en France, pays du vin. Pourtant, les boissons alcoolisées représentent un fardeau pour la santé publique. On estime leur coût social à 118 milliards d'euros et leur consommation est la première cause d'hospitalisation dans l'Hexagone. Responsable, directement ou indirectement, d'une soixantaine de pathologies, elle provoque davantage de dégâts chez les femmes, dont beaucoup ignorent qu'il s'agit d'un facteur de risque de cancer du sein. Plus de 40 000 décès par an lui sont imputables, principalement des suites de cancers, de maladies cardiovasculaires ou digestives, d'accidents et de suicides. Parmi les cancers, si celui de l'œsophage est le plus souvent lié à l'alcool, ceux de la cavité buccale et du pharynx font le plus de victimes chez les hommes.



La consommation de boissons alcoolisées est responsable, directement ou indirectement, d'une soixantaine de maladies.

## 2 Certaines études sont biaisées

L'idée selon laquelle avaler deux verres de vin par jour serait bénéfique pour la santé a été largement diffusée. Aujourd'hui, les scientifiques en reviennent et une récente expertise collective de l'Institut national de la santé et de la recherche médicale (Inserm) a conclu qu'aucune consommation n'était protectrice. Cette croyance a été entretenue par des études biaisées, qui s'appuyaient sur du déclaratif n'ayant aucune valeur. La quantité d'alcool pur que les Français prétendent ingérer s'élève à 11 g par jour alors qu'il s'en vend l'équivalent de 27 g par jour et par habitant ! Autre biais fréquent, le fait de classer les anciens gros buveurs parmi les abstinents. En général, leur tempérance est due à des soucis

de santé. S'ils sont moins en forme que ceux qui prennent deux verres quotidiennement, c'est parce qu'ils ont trop abusé dans le passé, non parce qu'ils sont sobres. Même type d'illusion pour les personnes obèses, diabétiques ou hypertendues qui, tenant compte de leur facteur de risque, évitent de boire. Si elles développent une maladie cardiovasculaire lors de l'étude, c'est en raison de ces problèmes préexistants, pas parce qu'elles n'ont pas touché à un verre. Enfin, les études *in vitro* menées sur des composants du vin, comme les polyphénols, et qui montrent un effet protecteur sur les cellules, ignorent les substances nocives contenues dans l'alcool, telles que son premier métabolite, l'acétaldéhyde, toxique à divers titres.

## 3 Les recommandations actuelles

Santé publique France préconise de ne pas prendre plus de 2 verres par jour et plus de 10 par semaine, et de ne pas boire tous les jours (jamais pendant la grossesse). Ces seuils ont été fixés en se fondant sur le niveau de consommation à partir duquel, selon les études de qualité, on commence à observer un excès de mortalité dû à l'alcool. Encore faut-il savoir ce qu'on entend par verre. Cette recommandation prend en compte la quantité d'alcool pur contenue dans les boissons les plus courantes. C'est sensiblement toujours la même : un ballon de 10 cl de vin à 12°, un demi de bière ou un verre de pastis (2,5 cl) en comportent environ 10 g. Mais attention, à la maison ou chez les amis, les verres sont souvent remplis plus généreusement.

## PERMIS DE CONSTRUIRE ///////////////

### Quels recours en cas de refus ?

Si votre mairie ne veut pas vous accorder un permis de construire, vous pouvez contester sa décision.

#### PROCÉDURE AMIABLE

Dans les deux mois qui suivent la notification de refus d'un permis de construire, vous disposez de deux types de recours.

**# Le recours gracieux** Il s'exerce auprès de l'autorité administrative qui a pris la décision, en l'occurrence le maire.

**# Le recours hiérarchique** Adressez-le au préfet, qui est le supérieur du maire. Il contrôle certaines de ses actions, notamment dans le cadre de ses fonctions administratives. Un recours hiérarchique peut être engagé sans passer par l'étape préalable du recours gracieux.

D'un point de vue formel, ces deux procédures s'enclenchent par l'envoi d'un courrier recommandé avec AR. Vous exposez les motifs de votre contestation, joignez une copie de la décision attaquée et toutes pièces que vous



jugez utiles. Si le préfet ou le maire gardent le silence pendant plus de deux mois, vous devez l'interpréter comme une décision de rejet.

#### PROCÉDURE CONTENTIEUSE

Vous pouvez aussi essayer d'obtenir gain de cause directement devant le tribunal administratif dans les deux mois suivant la notification

de refus. Ce délai est toutefois suspendu si vous avez entamé un recours gracieux ou hiérarchique. Il ne reprendra alors qu'une fois le résultat de ce dernier connu. Bien sûr, vous avez également la possibilité d'intenter une action en justice si l'issue du recours gracieux ou hiérarchique vous est défavorable.

**# Quand le tribunal annule le refus** Le permis

de construire n'est pas accordé pour autant. La demande est réexaminée, à condition qu'elle ait été déposée dans les six mois suivant la notification du jugement.

**# Lorsque le tribunal confirme la décision**

La cour administrative d'appel peut être saisie. À elle de réformer ou non le jugement de première instance.

## ASSURANCE ///////////////

### La multirisque habitation couvre la tempête

L'assurance habitation classique couvre en général les dégâts qui seraient occasionnés par cet aléa climatique.

#### QU'EST-CE QU'UNE TEMPÊTE ?

Le Code des assurances dispose, dans son article L. 122-7, que les contrats multirisques habitation garantissent l'assuré contre « les effets du vent dû aux tempêtes, ouragans et cyclones ». Une définition assez floue. Cependant, le même article stipule que les vents maximaux de surface ayant atteint ou dépassé « 145 km/h en moyenne sur 10 minutes ou 215 km/h en rafales » relèvent de la garantie catastrophe naturelle (art. L. 125-1 et suivants du même code). S'il souhaite connaître les conditions de prise en charge, l'assuré se reportera aux termes de son contrat. Pour qualifier un aléa climatique de tempête, ce dernier peut préciser que le vent doit avoir endommagé des bâtiments en dur ou des arbres dans sa commune de résidence, ou encore que, dans un rayon de 5 km, les bourrasques ont dépassé les 100 km/h.

#### QUELS SONT LES DOMMAGES COUVERTS ?

Il faut tout d'abord noter que dans la plupart des multirisques habitation, la garantie tempête ne s'applique pas pour les dégâts causés aux abris, au mobilier de jardin, aux stores, aux vérandas... Tous ces éléments peuvent toutefois être protégés par une clause spécifique ajoutée au contrat. Cette précision apportée, la garantie tempête couvre les dommages dus au vent et ceux provoqués par la pluie qui surviendrait, selon les assurances, dans les 48 ou 72 heures suivant l'épisode venteux. La maison est devenue inhabitable ? La compagnie est tenue de prendre en charge le relogement des sinistrés et les éventuels frais de gardiennage de l'habitation dévastée.



Ouvrent également droit à indemnisation par l'assurance, déduction faite d'une franchise, les pertes indirectes. Cela concerne notamment les denrées entreposées dans le congélateur et qui ont été perdues à cause d'une coupure de courant liée à la tempête. À noter que les détériorations subies par le véhicule peuvent être prises en charge si le contrat auto comporte une garantie incendie ou dommages.

Il aura fallu s'y prendre à trois fois pour que ce meuble fasse enfin son entrée triomphale dans un appartement parisien...

— Par PASCALE BARLET



## Évitez les promotions canapé !

**C'**est vrai. En avril dernier, ce n'était pas une bonne idée de refaire la déco de mon salon alors que tous les magasins de meubles étaient fermés pour cause de Covid-19 (ils se contentaient du *click and collect*). Mais comme beaucoup de Français, en ces temps « d'hibernation forcée », j'avais décidé de « réenchanter » mon habitat parisien. Après tout, rien de bien sorcier ! Il suffit d'un peu de temps, d'un ordinateur et d'un accès à Internet.

Je cherchais un canapé convertible. Pas trop grand, deux places. Quelques clics. Le monde merveilleux du e-commerce répond à mes attentes en m'adressant quotidiennement une multitude de bannières publicitaires... Le 19 avril, mon bonheur se trouve sur Home24, un site de vente de meubles en ligne *pure player*. Créé en 2012, il se dit leader sur le marché européen. Le canapé Latina, vert, 170 cm de large à 449 € fait très bien l'affaire. Je prends la livraison expresse (sept jours maximum) et dans la pièce, ce qui renchérit la facture de 100 €.

Pour le rapport qualité-prix, cela semble correct. Mais la semaine suivante, le 26 avril, toujours pas de livraison en vue. Entre-temps, le site m'offre une réduction de 15 % sur une prochaine commande. Je reçois plusieurs alertes : « *Pascale, ne vous endormez pas sur votre promo !* » J'aime-rais surtout pouvoir m'asseoir confortablement...

### Disparu corps et âme

Face à ce silence inquiétant, j'envoie un e-mail au service client. Réponse laconique : « *Votre commande est en cours de préparation. Vous pouvez la suivre en ligne.* » Quelques jours après, ce message : « *Votre canapé a été perdu. Veuillez nous en excuser et en commander un autre.* » Perdu ? Comment peut-on perdre un canapé ? Je pose la question à la personne

que je parviens à joindre, non sans difficultés, via une plate-forme téléphonique. « *Il vient d'Allemagne* », argumente-t-elle, embarrassée. Je réclame le remboursement. La situation est assez rapidement régularisée.

Je ne me laisse pas abattre – après tout, c'est la faute à pas de chance ! – et commande sur un autre site, Vente-unique. Lancé en 2006, lui aussi se targue d'être le numéro un de la vente de mobilier en ligne en Europe. Nous sommes le 22 mai et mon choix se porte sur le canapé Rapido (le bien nommé !) à 699 €. Et comme cela devient lassant de passer des chaises aux poufs et des poufs au fauteuil, j'opte, là encore, pour la livraison expresse (sept jours) et dans la pièce. Total : 808 €.

**« Votre canapé a été perdu. Veuillez en commander un autre »**

### Coincé dans l'escalier

Ça roule ! Dès le 25 mai, le transporteur m'adresse un SMS pour me prévenir de sa venue le lendemain. C'était sans compter sur le coup du carton. Le colis ne passe pas dans la cage d'escalier. L'ascenseur ? Trop étroit. La nacelle ? Pas prévue ! Retour à l'envoyer.

Heureusement, je serai remboursée fin juin.

Le calvaire n'est pas fini... Je me résous à passer une nouvelle commande. Si, si ! Et je visite un troisième site, Miliboo, « *le spécialiste du mobilier contemporain sur Internet* ». Le 9 juin, va pour « *une banquette convertible deux places effet moutarde* », largeur 132 cm (l'escalier !), 449 €. Je deviens prudente. Plus de livraison expresse.

Le 14 juin, la société de transport m'indique que mon article sera livré le 18 entre 18 et 22 heures. Parfait ! Vers 13 heures, le jour J, il appelle : il peut le déposer plus tôt. C'est OK, mon fils sera à la maison à 16 heures. Finalement, le canapé arrive à 18 heures... et le colis est légèrement endommagé. Passons. Morale de l'histoire ? On peut (parfois ? souvent ?) s'asseoir... sur la qualité du service en ligne ! ♦



À découvrir en kiosque  
à partir du 31 août

EXPERT · INDÉPENDANT · SANS PUBLICITÉ

QUE  
CHOISIR

pratique

Numéro 129 · Septembre 2021 · 6,95 € · ISSN 1773-9713

# Bien DORMIR

