N° 607 • NOVEMBRE 2021

QUE CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT • SANS PUBLICITÉ

Test MIELS

Sucre ajouté, origine, fraîcheur

UN PARFUM DE FRAUDES

COSMÉTIQUES

Les marques les plus sûres

ÉVITEZ les substances toxiques et les allergènes

TESTS LABO QC

TÉLÉVISEURS
OK pour l'image, bof pour le son !

PNEUS HIVER
Beaucoup de mauvais

LAVE-LINGE
Le cycle rapide à la peine

VOITURE D'OCCASION
Comment bien la vendre

L 12260 - 607 - F: 4,80 € - RD

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

QUECHOISIR.ORG

QUE CHOISIR

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

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

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

LA PROXIMITÉ

Notre réseau de 140 associations locales, situées partout en France et animées par des milliers de bénévoles, est à votre écoute pour régler vos litiges, vous aider et vous conseiller dans vos démarches.

LE PARTAGE

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

L'EXPERTISE

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

L'ENGAGEMENT

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

L'ACTION

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

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

L'UFC-Que Choisir est également présente sur :

Quechoisir.org

RAWPIXEL.COM/SHUTTERSTOCK

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

Président et directeur des publications : Alain Bazot • **Relations presse/communication :** Corentin Coppens, Lauren Nelson, Mathieu Wolfersperger • **Directeur général délégué :** Jérôme Franck **RÉDACTION** • **Rédacteurs en chef :** Arnaud de Blauwe (*QC* mensuel), Franck Attia (*QC* en ligne), Pascale Barlet (*QC Argent* et *QC Pratique*), Perrine Vennetier (*QC Santé*) – **Assistante :** Catherine Salignon • **Secrétaire général de la rédaction :** Laurent Suchowiecki • **Enquêtes, reportages :** Elsa Abdoun, Morgan Bourven, Cyril Brosset, Elsa Casalegno, Élisabeth Chesnais, Camille Gruhier (chef de rubrique tests), Fabienne Maleysson, Yves Martin, Élisa Oudin, Benjamin Roux, Anne-Sophie Stamane, Audrey Vaugrente • **Secrétariat de rédaction :** Valérie Barrès-Jacobs, Marie Bourdellès, Gaëlle Desportes, Leslie Schmitt (*QC* en ligne) • **Conception graphique :** Agence MaGwen et Véronique Puvilland • **Maquette :** Ludovic Wyart **(directeur artistique),** Sandrine Barbier, Clotilde Gadesaude, Capucine Ragot • **Responsable photo :** Catherine Métayer • **Infographie/maquette web :** Carla Félix-Dejeufosse, Laurent Lammens, Inès Blanjard • **Documentation :** Frédérique Vidal **(responsable),** Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin **QUE CHOISIR ÉDITION** • Laure Sassier **ESSAIS COMPARATIFS** • Éric Bonneff **(directeur),** Karima Amziane, Laurent Baubeste, Ozkan Calisir, Éric Ébran, Vincent Erpelding, Aissam Haddad, Soraya Hamimi, Gaëlle Landry, Lars Ly, Neil McPherson, Mélanie Marchais, Mickaël Marques De Oliveira, François Palemon, Séliha Redjadj, Gabrielle Théry, Domitille Vey **OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION** • Grégory Caret **(directeur),** Isabelle Bourcier, Sandrine Girollet, Marine Perier-Dulhoste et Ingrid Stiemer **JURIDIQUE** • Raphaël Bartlomé **(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 Goupille **(directeur technique),** Damien Bidault, Rémy Ebbo, Gilles Jean, Willy Julan, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Adrien Mussio, Zohra Sourta, Alexis Ulrich • **Logistique :** Philippe Ballon **(responsable),** Assia Chetioui, 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 • **Courrier :** Brigitte Bouttier, Hortense Rossi • **Information juridique :** Sophie Herbreteau **(directrice),** Murielle Bailly, Christina Bamba, Magali Berthe, Clémentine Chervin, Emmanuel Eslin, Mélinda Fares, Rachelle François, Laure Littardi, Patricia Lorineau, Salma Maaza, Justine Marenda, Krystèle Mensah, Julia Le Roux, Emmanuelle Pozza, Louise Shan • **Service abonnements :** *Que Choisir,* 45, avenue du Général-Leclerc, 60643 Chantilly cedex. Tél. : 01 55 56 71 09 • **Inspection des ventes et réassorts diffuseurs :** MP Conseil • **Tarifs :** 1 an, soit 11 numéros : 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 :** Olivier Andrault, 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 Randriambelson **IMPRESSION** • RotoFrance, rue de la Maison-Rouge, 77185 Lognes. Distribué par MLP. Dépôt légal n° 144. Commission paritaire n° 0722 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart abonnement à *Que Choisir Santé,* un encart « carte d'information juridique » sur une partie du tirage et un encart sous enveloppe collée en 4e de couverture sur une partie du tirage. Numéro imprimé avec des encres blanches sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1580 kg CO_2/T papier. Origine papier : Norrköping, Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.

SOMMAIRE

N° 607 - NOVEMBRE 2021

14
Cosmétiques
Nos palmarès des marques les plus sûres

P. SITTLER/REA

K. DESPLENTER/BELGA-MAXPPP

36
Miels
Les fraudes perdurent

41
Téléviseurs 55 et 65 pouces
Un écran sans être à cran

TITI ROMINE

R. VILLALON/ADOBE STOCK

50
Voitures d'occasion
Nos conseils pour bien vendre

Le numéro 606 de *Que Choisir* a été tiré à 532 800 exemplaires.

CRÉDITS DE COUVERTURE
RIDO/SHUTTERSTOCK ; MEHRFACH WERTE.

INFO EXPRESS

Toute la consommation en bref 4

AUSSI UNE ASSOCIATION

Le billet d'Alain Bazot et les actions nationales 10
Les associations locales et leurs actions 12

ZONE ROUGE

Cosmétiques · Nos palmarès des marques les plus sûres 14

ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

Isolation à 1 € · C'est pas cette Maaf qu'on préfère 24

ALERTE

Assurances · Certains tarifs s'envolent 26
Fausse fibre optique · SFR rechigne à résilier 29
Revêtements de sols · Des phtalates encore trop présents 30
Arnaque au faux support technique · Ne payez pas ! 32

LABO QC

GRAND TEST DU MOIS
Miels · Les fraudes perdurent 36

Téléviseurs 55 et 65 pouces · Un écran sans être à cran 41
Casques audio sans fil 44
Lave-linge top et frontaux · Vite fait, pas bien fait 45
Pneus hiver pour SUV · Loin des sommets 48

DÉCRYPTAGE

Voitures d'occasion · Nos conseils pour bien vendre 50
Sport sur ordonnance · Utile mais sous-développé 53
Photovoltaïque · Vers un circuit court de l'électricité 56
Label HVE · On frise la tromperie 59

FORUM

Vos courriers, vos questions et nos réponses 60

TOUT S'EXPLIQUE

Vélos · Le marquage en 5 questions 64
Encre d'imprimante · Un produit de luxe 65
Foires et salons · Il n'y a pas de délai de rétractation 65

AU THÉÂTRE CE SOIR 66

Elle se jugeait au-dessus des lois

ÉDITO

A. LECOMTE

ARNAUD DE BLAUWE
RÉDACTEUR EN CHEF

Faire bouger les lignes

Les consommateurs ont-ils le pouvoir de faire évoluer les marchés ? Face à la puissance des grands groupes, les particuliers et les associations qui les représentent n'ont, évidemment, pas les mêmes moyens. Le combat est inégal. Pourtant, notre palmarès des marques de cosmétiques les plus sûres montre que l'action peut payer. La recette ? L'expertise et la notoriété d'un magazine comme *Que Choisir* alliées à la participation active du public. Dès 2005, à travers nos tests, nous avons attiré l'attention des fabricants sur la nécessité de débarrasser leurs produits de plusieurs substances indésirables. Le début d'une longue bataille avec une première victoire : le lancement, en 2018, de l'application pour smartphones QuelCosmetic, renommée depuis Quelproduit [1]. Un outil interactif, alimenté en partie par ses utilisateurs et qui a répertorié le profil sécurité de 176 000 références cosmétiques. Ce travail colossal a fini par obliger les industriels à revoir la composition d'un grand nombre de leurs articles. Une mobilisation par et pour les consommateurs qui a donc porté ses fruits. Et un exemple à renouveler. Comptez sur nous !

(1) Elle intègre aussi produits alimentaires et ménagers.

Au revoir Thierry

Plus de 20 ans au service de l'UFC-Que Choisir… Thierry Duqueroy, directeur de la diffusion et du marketing, nous a brutalement quittés il y a quelques jours, à l'âge de 63 ans. Artisan du succès de la promotion de nos médias, il avait su vous convaincre pour faire de *Que Choisir* le 4e mensuel de France et le 3e site Internet d'information payante. Sensible, chaleureux et humain, il ne laissait pas indifférent. Après toutes ces années parmi nous, Thierry s'apprêtait à partir à la retraite. Il était heureux de pouvoir consacrer plus de temps à ses petits-enfants. Le destin, cruel, ne le lui a pas permis. Toutes les équipes de l'UFC-Que Choisir et ses collaborateurs les plus proches partagent l'immense peine de sa famille et de ses intimes. Il est parti trop vite. Nous ne l'oublierons pas. ◆

INFO EXPRESS

GAZ ET ÉLECTRICITÉ

Eni encore une fois sanctionné

Eni est régulièrement épinglé par *Que Choisir* et le médiateur national de l'énergie tant il enfreint la loi en matière de démarchage. Mais jusqu'à présent, il n'avait écopé que d'une peine légère. La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) l'avait condamné à 315 000 € d'amende en février 2020, après une enquête menée dans les Hauts-de-Seine, pour *« des manquements graves aux règles encadrant le démarchage »*. Cette fois, la sanction est sévère, à la hauteur des préjudices subis par EDF, qui accusait son concurrent *« d'usurper son nom »*, d'user *« de manœuvres de démarchage entraînant une confusion dans l'esprit des consommateurs »*, *« de répandre à son sujet, et auprès de ses propres clients, des informations totalement fausses, visant à les inciter à changer de fournisseur en jetant le discrédit sur elle »*. Le tribunal de commerce de Nanterre accorde 2,5 millions d'euros à l'opérateur français pour les pratiques illicites d'Eni depuis 2017, et 500 000 € au titre des coûts supportés pour traiter les réclamations de ses abonnés. Il ordonne aussi au groupe italien de faire cesser tout acte d'usurpation du nom d'EDF, de dénigrement, de parasitisme et de confusion, sous peine d'une astreinte de 20 000 € par fait constaté. Espérons que ce jugement incitera Eni à s'amender. ◆

ORIGINE DES VIANDES

Un étiquetage obligatoire courant 2022

Plusieurs fois annoncé, toujours repoussé, l'étiquetage de l'origine des viandes devrait enfin être imposé en 2022. Jusqu'à présent, seul le bœuf (dont la provenance est indiquée depuis 2000, à la suite de la crise de la vache folle) était soumis à cette exigence. Les volailles, le porc et le mouton seront donc également concernés. La loi relative à la transparence de l'information sur les produits agricoles et alimentaires date de juin 2020, mais le décret d'application se faisait attendre, la mise en œuvre ayant été *« compliquée à la fois du fait de procédures européennes et françaises »*, justifie le ministère de l'Agriculture. Là, c'est promis, il sera signé *« avant la fin de l'année »*, a annoncé Julien Denormandie. Cette obligation d'affichage s'appliquera à l'ensemble de la restauration, qu'elle soit hors domicile (RHD), collective (cantines, hôpitaux, Ehpad, restaurants d'entreprises…) ou commerciale (restaurants). ◆

I.GOLONOV/ALAMY-PHOTO12-BURGER/PHANIE

HAUSSES DES PRIX

Ça va faire mal !

Aujourd'hui, un plein coûte 24 % plus cher qu'en octobre 2020. Les fruits et légumes, eux, ont bondi de 9 %. La facture de gaz sera encore plus douloureuse : il faudra débourser… 58 % de plus que l'an passé (lire aussi p. 11) ! Après 18 mois de crise sanitaire, la reprise économique a engendré un énorme besoin en énergie et en matériaux divers dans le monde entier, qui se conjugue avec des aléas climatiques (gel, sécheresse, inondations…) d'une gravité inédite cet été, le tout assaisonné de spéculations sur les Bourses mondiales. Conséquence, les prix des matières premières ont explosé, qu'il s'agisse du pétrole, du gaz, des céréales, du sucre ou des métaux [1]. La flambée la plus spectaculaire concerne donc le gaz (+ 10 % en juillet, et depuis, + 9 % en septembre et + 12 % en octobre). Après une chute historique en pleine pandémie de Covid-19, le tarif réglementé (et les offres indexées) est remonté en flèche. Le prix du kilowattheure atteignait 8,80 centimes pour un logement chauffé au gaz en zone 2 en octobre. Sans la décision du gouvernement de le geler à ce niveau cet hiver, les clients auraient subi un nouveau relèvement de + 30 % d'ici à la fin de l'année. Dans l'alimentation, la vive concurrence entre enseignes de la grande distribution se traduit, depuis des années, par des prix très stables. Le résultat d'une pression sur leurs fournisseurs, qui s'affolent désormais face au renchérissement des coûts de production : le blé a grimpé de 26 % en un an, les huiles, de 39 %, et les fruits, de 34 %. Il faut aussi compter 12 à 24 % de plus pour les emballages et une majoration importante du coût du transport, selon les fédérations d'industriels de l'agroalimentaire. Elles réclament *« une nécessaire revalorisation de 5 à 10 % des produits alimentaires »*. Les distributeurs n'auront d'autre choix que de lâcher du lest. Accepteront-ils de rogner sur leurs marges pour éviter des hausses en rayon ? ◆

La facture de gaz des ménages a explosé

Les automobilistes trinquent : en un an, le prix du carburant a grimpé de 24 %.

A.SCIARD/IP3-MAXPPP

(1) Les éléments chiffrés cités dans cet article sont établis sur la base des données issues des comparateurs prix carburants, grandes surfaces et énergie de l'UFC-Que Choisir.

ASSURANCE MALADIE

De nouveaux déremboursements

Certaines molécules ne seront plus du tout prises en charge par l'Assurance maladie à compter du 13 novembre prochain, en raison d'un service médical rendu insuffisant. Sont concernés le vasodilatateur naftidrofuryl (Praxilène, Naftilux et génériques), l'antigrippal zanamivir (Relenza) et l'anxiolytique étifoxine (Stresam). ◆

M.THOMAS/SPL-PHANIE

C'est du vécu

Dans leur vie quotidienne, les journalistes de *Que Choisir* sont à l'affût. Et ils rapportent quelques savoureuses anecdotes.

Passe sanitaire : contrôle inutile

On exige le passe sanitaire pour les transports longue distance. Mais allez comprendre quel est le raisonnement de la SNCF lorsqu'elle effectue les contrôles… à l'arrivée ? L'objectif de cette mesure est de protéger les voyageurs d'une contamination, pas de verbaliser les contrevenants une fois le mal fait (sur le sujet des P.-V. de la SNCF, lire *QC* n° 606) !

T'es pas ma copine !

Nouveau stade d'intrusion atteint quand une vendeuse m'appelle un samedi pour me demander pourquoi je n'ai pas finalisé ma commande en ligne de porte-savon la veille. Que des robots m'espionnent sur Internet, je me suis fait à l'idée, mais qu'on me contacte ensuite pour en parler, non.

TALONS HAUTS

Les genoux épargnés ?

Marcher avec des talons n'abîme pas forcément les genoux. C'est la conclusion d'une étude menée à partir des données radiographiques et des plaintes pour douleurs collectées dans le cadre d'une cohorte constituée de femmes de 50 ans et plus : celles qui ont porté des talons, même jeunes, n'avaient pas plus d'arthrose du genou ou de douleurs que celles n'en ayant pas mis.

RAPPELS PRODUITS

VOITURES DISNEY BABY PRESS & GO DE MARQUE CLEMENTONI
Code-barres : 8005125143924. Lots : 20F19/20K06/21B04. **PROBLÈME :** risque de détachement de petites pièces (phares) de dimension 8 mm. **OÙ S'ADRESSER :** en point de vente pour remboursement. Informations au 02 40 72 60 60.

VÉLO À ASSISTANCE ÉLECTRIQUE SAND 400 NOIR DE MARQUE ESSENTIEL B (BOULANGER)
Code-barres : 3497674157036. **PROBLÈME :** la mauvaise qualité d'un élément du guidon peut entraîner une perte de direction. **OÙ S'ADRESSER :** les clients seront contactés par Boulanger afin de convenir d'un rendez-vous à domicile pour corriger le défaut.

REHAUSSEUR DOSSIER HAUT GROUPE 1/2/3 DE MARQUE NORAUTO
Référence : 2274437. Code-barres : 3501361242186. **PROBLÈME :** tests réalisés à l'Utac non conformes. **OÙ S'ADRESSER :** en magasin Norauto pour remboursement. Informations au 08 20 85 85 85.

NESTLÉ P'TIT GOURMAND CACAO BIO 4 POTS X 90 G
Code-barres : 7613287235718. Lot : 11390803C1. Date de durabilité minimale : 28/02/2022. Marque de salubrité : FR 88 011 001 CE. **PROBLÈME :** aspect, odeur et goût désagréables. **OÙ S'ADRESSER :** en magasin d'achat pour remboursement. Informations au 08 00 10 03 12.

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

CANCER DU SEIN

Éclairage salutaire

Après l'overdose Octobre rose, le livre *Mammo ou pas mammo ?* (1), de la Dre Cécile Bour, permet de faire le tri dans les injonctions, parfois guidées par le marketing. Elle recentre l'attention sur le seul débat qui vaille : les femmes ont-elles intérêt, oui ou non, à se rendre au dépistage du cancer du sein auquel elles sont invitées, tous les deux ans, à partir de 50 ans ? La radiologue revient, de façon pédagogique, sur la controverse internationale qui agite la communauté scientifique. Car, souligne-t-elle, cet examen médical, dont le principe est de déceler les lésions cancéreuses avant qu'elles ne produisent des symptômes, n'a pas les résultats escomptés. La mortalité ne baisse pas autant qu'attendu, et les cancers graves et incontrôlables, censés diminuer sous l'effet de la détection précoce, passent entre les mailles du filet. L'ouvrage est rédigé avec le souci d'aider les femmes dans une prise de décision pas évidente. À partir de questions formulées par des patientes (*« Plus on détecte tôt, mieux c'est, non ? »*, *« J'ai lu que le taux de guérison était de 90 %, c'est vrai ? »*), Cécile Bour répond avec clarté, déjoue les fausses évidences et réexplique des notions surprenantes mais aujourd'hui prouvées comme le surdiagnostic et le surtraitement. Chacun des 16 chapitres se clôt sur un message à retenir. Bref, ce guide effectue le travail délaissé par les autorités sanitaires françaises : informer honnêtement les femmes sur un enjeu essentiel de leur santé. ◆

Clair et objectif

(1) Thierry Souccar Éditions, 14,90 €.

PRATIQUES COMMERCIALES

Une plainte contre McDo

L'UFC-Que Choisir porte plainte devant le tribunal correctionnel de Paris contre McDonald's France dans la foulée de l'article publié dans *Que Choisir* en mai 2021 (nº 602). L'association dénonce le double discours du géant du fast-food. Ce dernier met en avant sa politique dynamique et vertueuse en matière d'emploi des jeunes. En réalité, les chiffres des créations de postes annoncés par l'enseigne sont gonflés, et elle passe sous silence l'important turnover et la précarité des salariés. De même, McDo affirme respecter strictement la réglementation sur la publicité et les enfants. Or, le groupe omet d'indiquer que de jeunes influenceurs vantent ses produits sur Internet. Pour l'UFC-Que Choisir, la communication de la firme relève de la pratique commerciale trompeuse, sachant que les engagements éthiques des entreprises font de plus en plus partie des critères d'achat des consommateurs. ◆

L'enseigne a un double discours

J. BONNEFOY

L'éditeur de l'appli a été condamné à trois reprises pour avoir critiqué les sels nitrités présents dans les charcuteries.

APPLI ALIMENTATION

Yuka encore charcutée !

Mauvaise année pour Yuka. La société éditrice de la célèbre application qui note les aliments a été condamnée à trois reprises, en mai et septembre, pour *« pratiques commerciales déloyales »*, *« pratiques trompeuses »* et *« dénigrement »* de produits charcutiers. En cause : les sels nitrités, des additifs suspectés de favoriser l'apparition du cancer colorectal. Auparavant, lorsqu'un utilisateur scannait avec l'appli une denrée en contenant, l'appréciation « risque élevé » ainsi qu'un lien vers une pétition appelant à les interdire s'affichaient sur son smartphone. Yuka s'est vu interdire ces mentions, ainsi que celle du terme « cancérogène ». *« Cette décision pose une vraie question sur la liberté d'expression »*, a réagi l'entreprise dans un communiqué, lequel rappelle que l'Organisation mondiale de la santé (OMS) *« a classé la charcuterie comme cancérogène certain et les nitrites/nitrates ingérés comme cancérogènes probables »*. Toutefois, l'industrie charcutière n'a pas encore gagné. Yuka va faire appel de ces condamnations et, face à la montée des soupçons – réels et sérieux – concernant la cancérogénicité des sels nitrités, des élus ont déposé, en décembre dernier, une proposition de loi prohibant leur usage dans la charcuterie. ◆

NOUVEAU DPE

Dispositif à revoir

Depuis que le nouveau diagnostic de performance énergétique (DPE) est entré en vigueur, le 1er juillet, c'est l'escalade. *« Le nombre d'habitations F et G est en train de doubler »*, alertent la Fédération nationale de l'immobilier (Fnaim), Plurience, qui regroupe de gros acteurs du secteur, et l'Union nationale des propriétaires immobiliers (UNPI). Même le monde des HLM craint de voir le nombre de ses logements notés G exploser. La faute au nouveau DPE, qui privilégie le chauffage électrique aux dépens du chauffage central. Or, les offices HLM optent pour le gaz depuis longtemps, afin d'éviter les factures d'électricité élevées à leurs locataires. Les diagnostiqueurs eux-mêmes montent au créneau. Alors que le DPE est devenu opposable et peut les mettre en cause, ils pointent des erreurs de calcul des logiciels qui dégradent le classement

GARO/PHANIE

énergétique des biens. À titre d'exemple, celui *« de chaudières gaz en chaudières fioul »* quand leurs caractéristiques ne sont pas indiquées. Rarement réforme se sera aussi vite révélée calamiteuse. C'est si grave que le ministère du Logement a suspendu les DPE pour les biens construits avant 1975. Ils doivent reprendre ce 1er novembre, si toutefois les logiciels sont purgés des erreurs identifiées. ◆

AUDIT ÉNERGÉTIQUE

Dans le viseur, les classes F et G

Cette mesure est issue de la loi Climat et résilience parue au *Journal officiel* le 24 août, et l'exécutif n'a pas traîné à la rendre applicable. Le projet d'arrêté qui impose, dès le 1er janvier 2022, un audit énergétique lors de la mise en vente d'une maison individuelle classée F ou G sur le diagnostic de performance énergétique (DPE) est prêt. Celui-ci proposera obligatoirement des travaux de rénovation permettant de faire des économies d'énergie, d'améliorer la classe énergétique du logement et d'obtenir le niveau de la rénovation performante. La première étape de travaux préconisés servira à passer en classe E, la suivante à parvenir au moins en C, la dernière à arriver en B. Les recommandations devront porter sur l'isolation (celle des murs, du toit et du plancher bas), sur le remplacement des fenêtres, le système de ventilation, ainsi que sur la production de chauffage et d'eau chaude sanitaire. L'audit fournira également une estimation du coût des travaux, toutes taxes comprises, et mentionnera l'ensemble des aides possibles. Des exceptions à l'atteinte de la classe B sont prévues en cas de contraintes particulières, et surtout si les coûts s'avèrent disproportionnés par rapport à la valeur vénale de l'habitation. C'est le cas lorsque le temps de retour sur investissement excède 20 ans. Par conséquent, si de nombreux professionnels continuent à surfacturer autant leurs prestations de travaux, la rénovation performante des logements risque de rester lettre morte dans les régions où les prix de l'immobilier demeurent mesurés.

GARO/PHANIE

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

RÉSIDENCES DE TOURISME

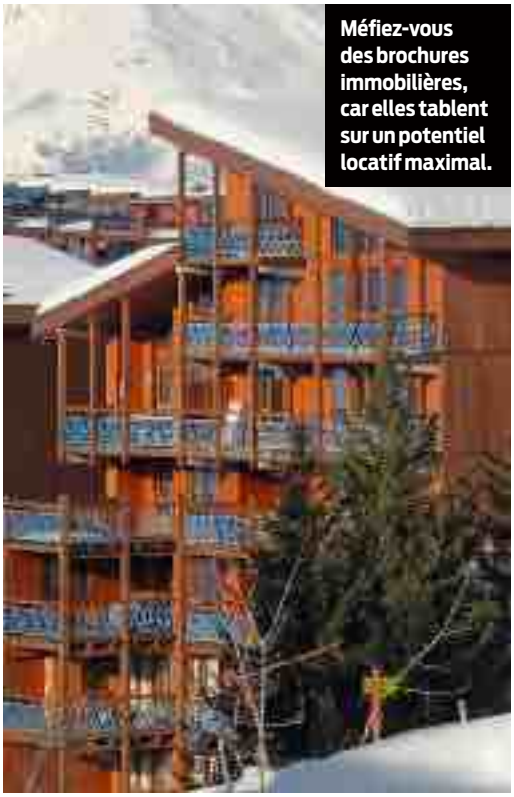
La rentabilité n'est pas garantie

Pour des particuliers, investir dans une résidence de tourisme n'est pas forcément une bonne affaire. Et l'opération se fait sans filet ! C'est le message que leur adresse la Cour de cassation dans un arrêt récent*. Afin de bénéficier d'un dispositif de défiscalisation à la location, un couple achète sur plan un appartement situé aux Orres (Hautes-Alpes), dans une résidence de montagne construite par un promoteur et commercialisée par un agent immobilier. En 2010, deux ans après la signature du bail commercial, l'exploitant du bien demande aux époux d'y ajouter un avenant. Ils doivent accepter une baisse de 30 % des loyers au regard des difficultés financières qu'il traverse. Estimant que l'agent immobilier a manqué à son obligation de conseil, le couple saisit la justice. L'affaire finit en cassation. Dans son arrêt, la juridiction suprême relève, en substance, que les brochures promotionnelles évoquaient le potentiel locatif du logement dans l'hypothèse la plus favorable, sans garantir pour autant un taux de rentabilité ou la sécurité de l'investissement. Elle précise également que dans ce type de placement, il y a toujours un aléa irréductible.

Une baisse de 30 % des loyers imposée

Cette décision tombe dans un contexte particulier lié à la crise sanitaire. Ces derniers mois, les propriétaires de ce type de bien ont eu à supporter des pertes de loyer que les exploitants n'ont pas voulu ou pu compenser, ce qui a engendré de multiples litiges. ◆

** Arrêt de la 3e ch. civ. n° 20-13-601 du 8/7/21.*



Méfiez-vous des brochures immobilières, car elles tablent sur un potentiel locatif maximal.

G. PIEL/ALPACA-ANDIA

Par e-mail

ARNAQUES

Et maintenant, le RIB substitué !

Une escroquerie relayée par le quotidien régional *Le Maine libre* a récemment retenu l'attention de *Que Choisir.* Un professionnel ou une personne à qui vous devez des sous vous envoie un courriel avec une facture et un relevé d'identité bancaire (RIB) en pièces jointes, afin que vous effectuiez le règlement. Un aigrefin intercepte l'e-mail, puis en reproduit le contenu et inclut la facture d'origine. Seuls changent l'adresse de l'expéditeur... et le RIB. Une fois que vous avez procédé au virement sur le compte illicite, non seulement votre argent s'est envolé, mais en plus, votre dette reste due. Jean-Jacques Latour, responsable expertise au sein de Cybermalveillance.gouv.fr, avance l'explication suivante : *« L'escroc prend le contrôle de la messagerie électronique du destinataire. Il regarde les messages reçus et supprime, dès qu'ils arrivent, ceux contenant RIB et facture* [qu'il a scrupuleusement enregistrés auparavant]. *Ensuite, il envoie un courriel via une autre adresse. »* Un conseil, si l'un de vos créanciers vous fait parvenir son RIB par e-mail, contactez-le auparavant et vérifiez ses coordonnées bancaires.

VÉHICULES AU RAPPEL

CITROËN C3

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

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

LES DACIA SANDERO fabriquées du 2 septembre 2020 au 13 janvier 2021. **PROBLÈME :** risque d'ouverture du capot moteur en roulant (usure du câble de système de fermeture).

LES CITROËN C3 ET C4, pour les C3 produites du 13 septembre 2009 au 30 janvier 2017, et pour les C4 sorties d'usine du 15 septembre 2010 au 3 février 2017. **PROBLÈME :** risque de trop forte pression en cas de déclenchement des airbags, ce qui pourrait détériorer leur support et projeter des morceaux de métal dans l'habitacle.

LES KIA CEED ET XCEED construites de janvier à décembre 2020. **PROBLÈME :** dysfonctionnement de l'écran multimédia : soit il reste noir, soit il ne réagit pas au toucher. Le système complet doit être remplacé.

LES HYUNDAI TUCSON fabriqués du 14 octobre 2020 au 15 avril 2021. **PROBLÈME :** risque de mauvais déploiement des airbags.

LES OPEL GRANDLAND X produits en février 2021. **PROBLÈME :** le support du rail du siège passager avant peut être défectueux (soudure mal réalisée). Le siège ne serait alors pas maintenu correctement en cas d'accident.

VOLS AUTO

Des modèles très convoités

Gendarmerie et police d'Île-de-France sont confrontées depuis des mois à l'attirance des malfrats pour les dernières générations de Peugeot 5008 et 3008. Celles-ci sont désormais moins ciblées, toutefois, que les Toyota Rav4 et les CH-R (qui figuraient déjà dans le top 10 des voitures les plus volées en 2020). À l'œuvre, la plupart du temps, des réseaux agissant sur commande. Envoyés en Afrique, les véhicules y sont revendus, ou bien démontés pour le marché des pièces détachées dans les pays d'Europe de l'Est. En France, plusieurs d'entre eux finissent sur des sites de vente entre particuliers. Pourquoi ces SUV sont-ils si prisés ? Car ils seraient plus vulnérables que d'autres modèles similaires, selon les gendarmes. Ils évoquent en particulier un point faible (que nous ne divulguerons évidemment pas !) qui serait pourtant facile à corriger. Mais les fabricants n'ont pas l'air pressés d'agir. Il faut savoir que ces Peugeot et Toyota sont souvent des véhicules de fonction. En cas de vol, les entreprises, assurées, les remplacent couramment par les mêmes, ce qui représente autant de commandes passées auprès des constructeurs... ◆

Un point faible à corriger

I. ALLENDEN/ALAMY-PHOTO12

INFLUENCEURS

Loin de la transparence

Vanter les mérites d'un produit ou d'un service sur Internet – dans une vidéo, un tweet ou un post –, c'est possible. Toutefois, dès que le fabricant donne une contrepartie, il s'agit de publicité, et l'influenceur est tenu de le préciser (lire *QC* nº 604). Sauf que dans les faits, cette règle est rarement respectée. Selon une étude de l'Autorité de régulation professionnelle de la publicité (ARPP), 27 % des contenus sponsorisés ne sont pas signalés comme tels. Et sur 32 %, la mention de partenariat, certes, y figure, mais elle est loin d'être compréhensible par tous. C'est le cas lorsque le lien avec la marque n'apparaît qu'à la fin de la vidéo ou du post, ou est indiqué de façon floue via le hashtag #ad (pour « publicité ») ou la phrase « Merci à [la marque] ». In fine, seulement 41 % de ces contenus diffusés sur YouTube, Instagram et TikTok annoncent clairement que la personnalité a bénéficié d'une compensation (rémunération financière, produits gratuits, échange de visibilité ou invitation à un événement). Cette information doit être apportée au début de la vidéo avec les hashtags #partenariat ou #publicité, ou bien la mention « Sponsorisé par [la marque] ». Youtubeurs et instagrameurs peuvent également utiliser les outils spécifiques aux communications commerciales proposés par les réseaux sociaux. Tout manquement à cette disposition est passible de deux ans d'emprisonnement et de 300 000 € d'amende. Si des mesures ont été prises pour responsabiliser le secteur, ce n'est pas demain la veille que tous les influenceurs feront preuve de transparence totale. ◆

NEW AFRICA/ADOBE STOCK

COSMÉTIQUES

Attention les yeux !

Les cils fournis ont toujours représenté un idéal de beauté, et les sourcils épais sont à la mode. Aussi, les soins promettant de favoriser leur croissance se multiplient sur le marché. Problème, ils renferment parfois des prostaglandines, médiateurs chimiques naturellement présents dans notre organisme et responsables de divers effets physiologiques. Loin d'être anodines, *« les prostaglandines sont des substances pharmacologiques puissantes »*, soulignent les experts européens récemment saisis pour évaluer s'il était dangereux de les utiliser dans les cosmétiques appliqués très près de l'œil. Ils n'ont pu que constater d'importantes lacunes dans les connaissances à leur sujet, et font part de graves préoccupations sur la sécurité de ces ingrédients. En attendant leur avis définitif, dans quelques mois, autant éviter ces produits tout sauf indispensables (lire également notre dossier p. 14).

ERRATUM

Test sèche-linge La photo du modèle Bosch WTR87T08FF, le « bon choix » de notre test sèche-linge (*QC* nº 606, p. 41), n'était pas la bonne. Nous publions ci-dessous celle qui correspond à cette référence.

LE BILLET

A. LECOMTE

ALAIN BAZOT
PRÉSIDENT DE
L'UFC-QUE CHOISIR

AGRICULTURE INTENSIVE

Toujours elle qui prime...

En mai dernier, la Cour des comptes a épinglé les politiques publiques sur les algues vertes, qui ont de nouveau proliféré cette année en raison des excès de nitrates de l'agriculture intensive. C'est maintenant au tour de la Cour des comptes européenne de tacler la France à propos de sa gestion agricole de l'eau. Rejoignant nos critiques, l'institution souligne que, loin du principe préleveur-pollueur-payeur, les aides en lien avec la politique agricole commune (PAC) restent bien trop favorables aux pratiques industrielles. Elles exercent pourtant une pression désastreuse sur la quantité et la qualité de la ressource aquatique. Ces deux rapports récents confirment, s'il en était encore besoin, que dénoncer ce qui pèche dans l'agriculture ne relève pas de *l'agri-bashing*. Car ce ne sont pas les agriculteurs qui sont visés, mais bien le système d'aides qui les pousse, voire les oblige, à des pratiques « non écoresponsables ». Qu'attendent donc le gouvernement et les pouvoirs publics pour réorienter les incitations économiques vers des modèles préservant la santé et l'environnement des consommateurs ? Réelle écoconditionnalité des aides publiques ; mise en place effective du principe préleveur-pollueur-payeur pour l'eau ; modulation de la TVA en fonction de l'intérêt environnemental des produits agricoles : autant de leviers qu'ils pourraient actionner. Une autre voie, dont les agriculteurs comme les consommateurs sortiraient gagnants, est possible. Il s'agit d'une question de volonté politique. Aux candidats à la prochaine élection présidentielle de faire connaître leurs intentions. ◆

Retrouvez les billets d'Alain Bazot sur
QUECHOISIR.ORG

Les actions **nationales**

FRAIS D'INCIDENTS BANCAIRES

Des surfacturations illégales

L'UFC-Que Choisir n'a de cesse de dénoncer l'opacité et la cherté des frais d'incidents bancaires. À l'origine d'une manne de 6,7 milliards d'euros, selon nos estimations, ces frais-sanctions sont très lucratifs pour les banques. Elles réalisent dessus une marge de 86 % en moyenne, ce qui ne les incite pas à jouer le jeu de la transparence... Ayant enquêté, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a rejoint nos conclusions. Elle jette un pavé dans la mare en révélant (sans les nommer) que deux réseaux bancaires ont procédé à des surfacturations illégales en 2019. La DGCCRF souligne que les établissements financiers ont la main lourde lorsqu'il s'agit de ponctionner les comptes des consommateurs : les courriers d'alerte facturés aux clients [1] se multiplient, tout comme les rejets de prélèvements pour la même opération de paiement [2]. Pire, alors que l'UFC-Que Choisir a obtenu le plafonnement des commissions d'intervention à 8 €, deux réseaux bancaires ont organisé une double facturation de ces commissions d'intervention. ◆

(1) Entre trois et quatre envois en moyenne par épisode de découvert non autorisé, à un tarif pouvant atteindre 25 € l'unité. (2) Jusqu'à 42 frais de rejets, au tarif moyen de 20 € l'un, correspondant à 12 prélèvements.

DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Un téléphone anticasse-pieds

Toujours en première ligne dans le combat contre le démarchage téléphonique, l'UFC-Que Choisir, via sa filiale la SAS Que Choisir, lance un achat groupé de téléphones Panasonic KX-TGH720 et KX-TGH722. Pourquoi ? Parce que leur fonction de blocage des appels de prospection commerciale a été jugée la plus efficace par un panel d'utilisateurs ayant testé divers dispositifs. Malgré les avancées législatives obtenues par l'UFC-Que Choisir, l'interdiction par défaut du démarchage téléphonique n'est toujours pas instaurée. Résultat : l'exaspération des consommateurs est à son comble. C'est pour proposer ces téléphones au plus grand nombre, et à un prix intéressant, que la SAS Que Choisir organise l'achat groupé de 11 000 appareils. Les prix obtenus (47 € TTC pour un combiné, 68 € TTC pour deux) comprennent les frais de livraison et de participation aux coûts d'organisation, soit une économie de 21 % si on les compare à ceux relevés sur une quinzaine de sites marchands [1]. ◆

L'achat groupé permet une économie de 21 %

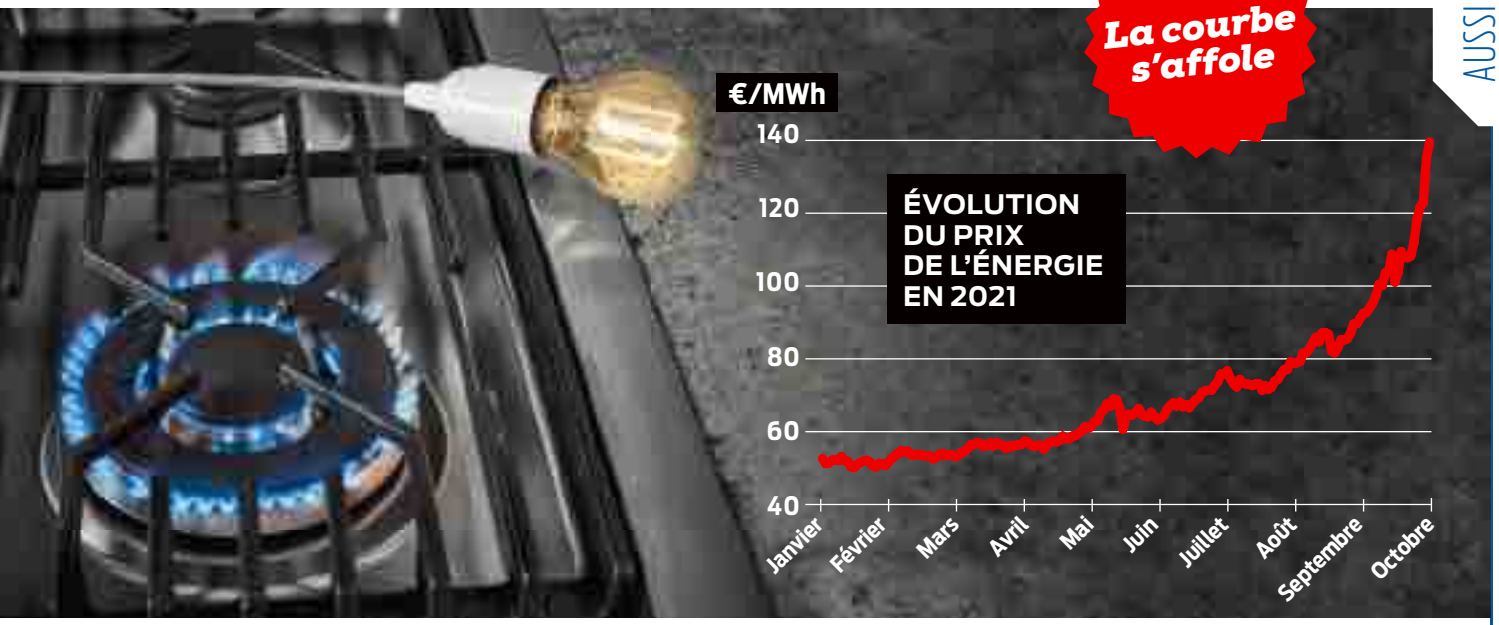
Découvrez cette offre sur Ufcqc.link/antidemarchage

(1) Relevés de prix effectués le 16/09/2021 sur 1fodiscount.com, Amazon.fr, BHV. fr, Boulanger.com, Bruneau.fr, Cdiscount.com, Darty.com, Ebay.fr, Fnac.com, Galerieslafayettes.com, Gpasplus.com, Laredoute.fr, Laboutiquedunet.com, Rakuten.com, Tendanceelectro.com pour la référence KX-TGH720 ; et sur Amazon.fr, Boulanger.com, Bruneau.fr, Cdiscount.com, Darty.com, Ebay.fr, Fnac.com, Laredoute.fr, Laboutiquedunet.com, Rakuten.com, Tendanceelectro.com pour la référence KX-TGH722.

ÉNERGIE

Alerte rouge sur les tarifs

Qu'il s'agisse du gaz, du fioul ou de l'électricité, les prochaines factures vont être salées pour les ménages…



M. GAILLARD/REA

C'est du jamais vu ! Avec les prix des marchés de gros (où les fournisseurs s'approvisionnent) qui atteignent des sommets historiques, les factures de fioul, de gaz et (bientôt) d'électricité explosent. Le tarif réglementé du gaz et les offres de marché indexées sur ce dernier ont bondi de plus de 40 % (TTC) depuis janvier. Côté fioul, 1000 litres coûtent 250 € de plus qu'il y a un an ! Quant à l'électricité, selon nos calculs – non démentis par la Commission de régulation de l'énergie –, elle devrait connaître une augmentation de son tarif réglementé d'au moins 10 % en février prochain, soit 150 € de plus sur la facture annuelle… Un coup de massue alors qu'il s'agit d'une dépense contrainte. Le gouvernement a annoncé une majoration de 100 € du chèque énergie délivré à près de 6 millions de ménages précaires. Un cautère sur une jambe de bois, car elle n'absorbera pas l'intégralité des hausses.

Il faut agir sur la fiscalité

L'UFC-Que Choisir a donc appelé l'exécutif à utiliser les leviers à sa disposition, notamment la fiscalité. Les taxes représentant un tiers de la facture, il faudrait, au moins temporairement, réduire la TVA de 20 à 5,5 %, comme l'autorise Bruxelles et comme l'a déjà fait l'Espagne. Autre piste : supprimer l'aberration que constitue la TVA sur les taxes. Cela soulagerait le pouvoir d'achat de l'ensemble des Français d'environ 230 € ! Concernant la seule électricité, l'association exige un relèvement du plafond de l'Accès régulé à l'électricité nucléaire historique (Arenh), c'est-à-dire la capacité pour les fournisseurs d'accéder au nucléaire d'EDF à prix réglementé. En 2019, la possibilité de passer de 100 à 150 térawattheures (TWh) avait été actée, mais le gouvernement n'a jamais pris l'arrêté rendant effective cette avancée… Elle permettrait pourtant aux opérateurs alternatifs de proposer des tarifs plus attractifs, mais aussi de réduire la hausse prévue début 2022 de 10 % minimum, à seulement un peu plus de 1 % du tarif réglementé.

Refusant d'actionner ces moyens fiscaux, le Premier ministre, Jean Castex, a annoncé un gel du tarif réglementé de vente de gaz à compter de novembre et la baisse d'une taxe pour l'électricité. Mais il s'agit de mesures lacunaires et faussement protectrices. Concernant le gaz, c'est reculer pour mieux sauter : à terme, il y aura des factures de rattrapage. Et pour l'électricité, l'annonce ne permet pas de stopper la spirale inflationniste des prix de cette énergie, qui ont augmenté de 50 % au cours des 10 dernières années. L'UFC-Que Choisir entend donc se mobiliser auprès des parlementaires pour qu'ils agissent sur la TVA dans le cadre du projet de loi de finances. Elle attend également des candidats à l'élection présidentielle qu'ils se positionnent sur la régulation du secteur de l'électricité. ◆

« ÉNERGIE MOINS CHÈRE ENSEMBLE »

Les inscriptions restent ouvertes

Dans le contexte d'explosion des prix de gros, notre campagne « Énergie moins chère ensemble » a été repoussée à début 2022. Obtenir les meilleures offres possibles n'étant pas atteignable actuellement, nous avons décidé de reporter les enchères le temps que les marchés connaissent une accalmie. Les inscriptions (gratuites et sans engagement) restent donc ouvertes jusqu'au 31/01/2022 sur **Choisirensemble.fr**

— Par MARIE BOURDELLÈS

Installés place du Ralliement, à Angers, pendant deux jours, les bénévoles de l'association locale ont multiplié les discussions avec les passants. L'occasion de mieux faire connaître les actions de l'UFC-Que Choisir.

70 ANS DE L'UFC-QUE CHOISIR

À Angers, les bénévoles paient leur tournée !

Le camion spécialement affrété pour fêter les sept décennies de l'association sillonne la France depuis plus d'un mois. Les 27 et 28 septembre derniers, il s'est arrêté à Angers, sur la place principale de la ville. Échanges, sensibilisation et militantisme étaient au rendez-vous. Reportage.

Le van décoré aux couleurs de l'UFC-Que Choisir est sur la route depuis le 11 septembre (*QC* nº 606). Démarrée à Amiens, la tournée s'est poursuivie à Lille, Rouen, Caen, Le Mans puis Angers, où nous sommes allés. Au cours des deux jours durant lesquels le camion stationnait place du Ralliement, 13 bénévoles de l'association locale se sont mobilisés et ont multiplié les échanges avec les passants.

« C'est pour quoi, tout ça ? », demande une jeune femme, intriguée par le van, les panneaux photomaton et le barnum disposés à l'extérieur. La conversation s'engage. Lancée sur l'anniversaire de l'UFC-Que Choisir, elle s'étend progressivement aux actions menées depuis sa naissance, avant d'aboutir à une invitation à signer les pétitions de l'association actuellement en circulation (concernant l'obésité infantile, la TVA sur les taxes énergétiques et l'eau du robinet sans pesticides). S'ensuit la remise de la plaquette qui résume 70 ans de combats de l'UFC-Que Choisir et présente les outils développés pour une consommation responsable, puis la distribution de quelques goodies créés pour l'événement (gourde, pochette, sac en toile…).

« Nous tenons de nombreuses discussions avec les personnes qui passent. Les pétitions marchent très bien ; plusieurs dizaines de signatures ont été récoltées pour chacune. Hier, nous avons montré au public comment fonctionnent nos applications Queldébit et Quelproduit. On a eu du succès ! », s'enthousiasme Yannick Grellard, président de l'association locale (AL) du Maine-et-Loire. Les bénévoles présents ne perdent pas de vue l'objectif de cette opération, comme le souligne Jean-Jacques Terrière, vice-président de l'AL : *« Ces deux jours sont l'occasion de parler aux consommateurs des combats gagnés et des changements auxquels a contribué l'UFC-Que Choisir* [instauration du Nutri-Score, lutte contre le démarchage téléphonique, obtention de la résiliation d'assurance à tout moment…]. *Ils sont parfois surpris ! Pour les 70 ans, nous souhaitons faire passer un message spécial, en présentant notamment l'adhésion sympathisant. »* Facturée 15 euros, celle-ci est destinée aux personnes désirant devenir des militants actifs et disposer d'informations sur la défense des consommateurs.

Les pétitions lancées par l'association ont eu du succès

Pour les bénévoles angevins, ces deux journées sont passées très vite. Le camion a, depuis, poursuivi son itinéraire, direction La Roche-sur-Yon puis La Rochelle, avant de rejoindre le centre puis l'est de la France. La tournée s'achève le 17 décembre à Chambéry. D'ici là, bonne route à tous les bénévoles-chauffeurs impliqués dans cet événement ! ◆

UFC-QUE CHOISIR DE MAINE-ET-LOIRE (49)

TUCUMAN

PARTENARIAT

Développer l'esprit critique des consommateurs

Cap Sciences, un centre de culture scientifique, technique et industrielle situé à Bordeaux, et l'UFC-Que Choisir de Gironde ont signé une convention de partenariat. L'alliance s'est nouée dans le cadre de l'exposition « Esprit critique, détrompez-vous ! », installée jusqu'au 14 novembre dans le hangar du centre d'animation en bord de Garonne. La manifestation itinérante campera ensuite dans plusieurs villes, notamment au Quai des savoirs, à Toulouse, puis au Palais de la découverte, à Paris, tous deux coconcepteurs de l'événement avec Cap Sciences. Combattre les préjugés, déjouer les idées reçues et les fausses informations… Cette exposition connectée (les visiteurs sont munis d'un bracelet qui enregistre leurs réponses) est en phase avec les actions de l'UFC-Que Choisir contre les arnaques et les pièges qui nous guettent.

« Ce projet est une chance ; les organisateurs veulent travailler avec des associations locales. Notre logo apparaît sur l'affiche de l'événement et, en échange, nous le promouvons auprès des consommateurs », résume Françoise Lawniczak, la présidente de l'UFC-Que Choisir de Gironde. L'association locale (AL) a aussi participé, les 9 et 10 octobre, à « Doute est permis ! », une déambulation pédagogique sur la même thématique (décrypter les mécanismes conçus pour duper notre cerveau) organisée au Village des Sciences, l'espace tout public de Cap Sciences. Dans leur stand « 1 001 tromperies », cinq bénévoles de l'AL girondine ont sensibilisé aux diverses escroqueries des visiteurs venus en famille, réalisé des quiz et expliqué leurs actions. Parents et enfants ont pu apprendre ensemble à reconnaître et à éviter les arnaques. ◆

UFC-QUE CHOISIR DE GIRONDE (33)

LITIGES RÉSOLUS

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

LIVRAISON

Le vendeur passe du blanc au noir

Sur Internet, monsieur J. P. commande une verrière blanche. Deux mois plus tard, mauvaise surprise : il reçoit l'équipement, mais de couleur noire ! Il refuse la livraison et expédie le jour même une lettre recommandée au site marchand. Il lui demande soit de lui renvoyer une verrière blanche, soit de le rembourser. Lassé du silence de son interlocuteur, malgré ses relances téléphoniques et par e-mails, il contacte l'UFC-Que Choisir de Vendée. Celle-ci adresse un courrier à la société, lui indiquant que le bien livré souffre d'un défaut de conformité (article L. 217-7 du Code de la consommation) et que *« le vendeur est tenu de délivrer la contenance telle qu'elle est portée au contrat »* (art. 1616 du Code civil). Dix jours après, l'entreprise répond à cette mise en demeure. Monsieur J. P. réclame alors le remboursement, qu'il reçoit au bout d'une semaine. ◆

UFC-QUE CHOISIR DE VENDÉE (85)

ARNAQUE

Attention au piège à l'horodateur

Dans sa *Lettre du consommateur* du troisième trimestre 2021, l'UFC-Que Choisir de Meudon-Issy-Vanves-Malakoff décrit une arnaque dont certains de ses membres ont été témoins au cours de l'été. Sur un parking, à Meudon, un homme aborde des automobilistes qui viennent de se garer. Leur faisant croire qu'ils ont été « flashés », il leur « conseille » de se dépêcher d'aller régler leur place de stationnement avec leur carte bancaire. Il s'agit de l'arnaque à l'horodateur. S'en prenant le plus souvent à des personnes âgées, les malfaiteurs subtilisent la carte de paiement de leurs victimes dès qu'elles ont tapé leur code, et leur laissent entendre que l'horodateur l'a avalée. Comprenant le piège, les représentants de l'association locale (AL) ont prévenu la police. Soyez vigilant, ce cas n'est pas isolé. N'écoutez jamais les inconnus qui vous demandent de taper votre code. ◆

G. ROLLE/REA

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

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, 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 (adresses sur Quechoisir.org, onglet « Combats et litiges »).**

COSMÉTIQUES
Nos palmarès des marques les plus sûres

Si des fabricants font des efforts louables pour rendre leurs produits plus sûrs, d'autres sont encore à la traîne. Notre dossier pour comprendre les enjeux et séparer le bon grain de l'ivraie.

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

« *La chasse aux substances indésirables dans les cosmétiques est ouverte.* » Cette résolution, nous l'avons prise en mars 2016, à une époque où pas grand monde ne s'intéressait à la question. Après plusieurs dossiers attirant, dès 2005, l'attention de nos lecteurs sur cette problématique, nous nous engagions dans une campagne au long cours. Objectifs : une information exhaustive des consommateurs sur ces articles aux listes d'ingrédients incompréhensibles et la reformulation par les industriels de ceux qui s'avéraient le plus douteux. Deux ans plus tard, nous lancions QuelCosmetic, une appli pour smartphones décryptant les soins d'hygiène et de beauté, devenue Quelproduit (lire l'encadré p.15), les produits alimentaires et ménagers les ayant rejoints. La réussite de cet outil aux 176 000 références cosmétiques, en partie ajoutées par les utilisateurs, montre qu'il répond à un besoin largement partagé : celui de savoir ce que renferment ces produits en contact étroit avec notre corps.

Les marques veulent calmer les inquiétudes

Officiellement, les fabricants adoptent un discours rassurant, rappelant que si les ingrédients sont autorisés, c'est que leur innocuité a été vérifiée par les instances européennes chargées de la sécurité des consommateurs. La Fédération des entreprises de la beauté avait même réagi à notre dossier de 2016 par un tonitruant « *Halte à l'intox !* ». Mais en réalité, nos demandes et les inquiétudes de la population ne sont pas prises à la légère. Cela s'explique bien sûr par une nécessité commerciale, mais pas seulement. Comme *Que Choisir*, la profession a certainement conscience des lacunes de la réglementation. Entre les premières alertes sur la nocivité d'un composant et les mesures concrètes d'encadrement, il s'écoule souvent un très long délai. Témoin, la méthylisothiazolinone (MIT), interdite dans les produits non rincés en 2017 alors que tout le monde – dermatologues, industriels du secteur… – avait conscience de son puissant potentiel allergène depuis le début des années 2010. Autre exemple, la paraphénylènediamine, substance très fréquemment incorporée dans les colorations pour cheveux. Neuf ans après un avis négatif du Comité scientifique pour la sécurité des consommateurs, elle n'est toujours pas proscrite. Ce dernier concluait pourtant : « *C'est un allergène fréquent chez l'homme qui peut engendrer des réactions graves. Son utilisation dans les teintures capillaires demeure une préoccupation considérable en matière de sécurité des consommateurs.* »

Certains produits comme les dentifrices ou les baumes à lèvres contiennent souvent des substances nocives

AVERTISSEMENT
Ce dossier concerne uniquement l'innocuité des produits, pas leur efficacité.

Pour certaines molécules, les marques ont pris les devants, sans attendre qu'elles soient prohibées. Relativement fréquentes voilà cinq ans, certaines disparaissent ainsi peu à peu des formules, comme le triclosan, un antibactérien perturbateur endocrinien, ou la MIT, de moins en moins employée, y compris dans les produits rincés, où elle est encore autorisée. Par ailleurs, les cas extrêmes ont, pour la plupart, disparu. En 2016, on pouvait toujours trouver des crèmes pour femmes enceintes contenant des perturbateurs endocriniens ou des baumes pour le change et des lingettes intimes intégrant un puissant allergène cutané. Ou même des cumuls de quatre ou cinq ingrédients particulièrement nocifs dans un même soin. À plusieurs reprises, nous avons publié des listes de ces produits à bannir. En les passant en revue pour ce dossier, nous n'avons quasiment eu que des bonnes surprises, soit que les références aient disparu, soit que les industriels aient corrigé leurs formules [1]. Tout n'est cependant pas parfait, loin de là. En travaillant sur la base de données de l'appli Quelproduit afin d'établir les palmarès figurant dans les pages suivantes, nous avons constaté que certains acteurs – les marques vendues en parfumerie – ou certaines catégories de cosmétiques – le maquillage, les baumes à lèvres ou les dentifrices – n'avaient pas fait leur aggiornamento.

Il est vrai que les solutions ne coulent pas toujours de source. *« Les entreprises qui cherchent à reformuler leurs produits pour éviter les substances controversées doivent relever* >>>

APPLI QUELPRODUIT
Un jugement nuancé

Tous les constats dressés dans ce dossier se fondent sur les données de notre application pour smartphones Quelproduit. Elle permet de connaître le profil de sécurité d'un cosmétique – ou d'un produit alimentaire ou ménager – en scannant son code-barres. La liste des ingrédients nocifs est régulièrement mise à jour par nos experts sur la base de la littérature scientifique. Selon les cas, ils sont considérés comme à risque limité (couleur jaune), moyen (orange) ou significatif (rouge). Le vert symbolise les substances sans risque connu à ce jour. La note d'un produit correspond à celle de son ingrédient le plus problématique. Elle dépend également de l'usage du cosmétique concerné (rincé ou non) et du profil de l'utilisateur, car la toxicité de certaines molécules varie selon les périodes de la vie.

Pour figurer sur les podiums publiés dans les pages suivantes, une marque doit présenter au minimum deux tiers de références identifiées en vert dans notre appli.

T. OLSON/ADOBE STOCK

>>> *plusieurs défis,* analyse Vincent Mouilleseaux, consultant en stratégie marketing et spécialiste des cosmétiques. *D'abord, ces modifications ne doivent pas se faire au détriment de trois impératifs majeurs : l'efficacité du produit, le plaisir d'utilisation et, bien sûr, sa salubrité, notamment sa conservation. Par ailleurs, il faut tenir compte des attentes légitimes des consommateurs liées au développement durable, depuis l'empreinte carbone des ingrédients jusqu'à leurs effets sur la biodiversité en passant par le sort des différents acteurs, et ce tout au long de la chaîne d'approvisionnement, de production et de fin de vie des composants… Les critères à prendre en considération sont nombreux. L'équation devient donc extrêmement compliquée et les reformulations nécessitent souvent une vraie remise à plat des pratiques.»*

Autre contrainte : si on trouve aisément des substituts à certains ingrédients, c'est beaucoup plus complexe pour d'autres. *«Dans le premier groupe, je citerais les microbilles de plastique. Des équivalents minéraux ou végétaux, tels que la poudre de noyaux d'abricot, ont pris leur place sans difficulté,* rappelle Jean-Claude Le Joliff, ancien directeur de recherche et développement chez Chanel puis consultant. *Néanmoins, de nombreuses substances ne se substituent pas facilement. Prenez les silicones dans les fonds de teint : ils contribuent à la fois aux propriétés d'étalement, à l'agrément d'usage et à l'absence de brillance. De plus, la lumière n'est pas réfléchie de la même façon quand on les remplace. Autre exemple, le dioxyde de titane*[2]*. Dès qu'il s'agit de "couvrir" certaines parties du visage – comme c'est le cas avec du fond de teint, du rouge à lèvres ou de l'ombre à paupières –, c'est l'ingrédient de base. Si l'on en choisit un autre, on dégrade les performances du produit. Et puis, il ne faut pas oublier les questions de coût. Ainsi, les sulfates, ces détergents qui font aussi mousser les formules, offrent l'avantage d'être très bon marché. Il existe des alternatives, mais elles sont 20 fois plus chères !»*

Remplacer un ingrédient par un autre peut être complexe

De quoi faire hésiter les fabricants, même si le prix d'un produit ne dépend pas uniquement de celui de ses composants.

Toutefois, au vu de nos palmarès, il est clair que l'absence de substances indésirables dans la composition de leurs produits constitue une priorité pour certaines entreprises qui, coûte que coûte, parviennent à les modifier en ce sens. Et ce n'est pas forcément au détriment de la qualité. La présence sur nos podiums de marques dont l'expertise n'est plus à prouver montre que, même si la reformulation est un exercice délicat, il s'avère possible d'allier performances et innocuité dans de nombreux cas. Souhaitons que l'ensemble du secteur cosmétique en prenne de la graine. ◆

(1) Deux exceptions : le Cold Cream Avène et le Gel purifiant Eau précieuse ont supprimé des ingrédients nocifs, mais conservé un perturbateur endocrinien suspecté. (2) C'est par ingestion que le dioxyde de titane est soupçonné d'être cancérogène. Dès lors, nous ne le jugeons indésirable que dans les produits susceptibles d'être ingérés : dentifrices, rouges et baumes à lèvres.

ALLERGÈNES

Les allergènes issus de parfums peuvent provoquer des réactions chez certaines personnes, mais les fabricants ont du mal à s'en passer.

Les allergènes à déclaration obligatoire sont-ils des substances indésirables comme les autres ? Cette question nous occupe depuis le lancement de notre première appli, QuelCosmetic. Explications. Tout ingrédient utilisé dans un produit cosmétique sera mentionné dans la liste figurant sur l'emballage. Toutefois, les compositions parfumantes, intégrées pour conférer une odeur agréable à une crème, à un shampoing ou autre, peuvent déroger à cette règle. Il est possible de les désigner simplement sous l'appellation «parfum» ou «aroma». Or, il existe une exception à cette exception ! Lorsqu'un parfum renferme certains allergènes au-dessus d'un seuil donné (0,01 % dans les soins à rincer et 0,001 % dans ceux qui restent sur la peau), ils doivent être étiquetés. Ces ingrédients sont, pour l'heure, au nombre de 26, identifiés en 1999 par le Comité scientifique européen des produits cosmétiques sur la base d'un potentiel allergisant reconnu. Ils sont obtenus par synthèse ou naturels, comme le linalool de la lavande et le géraniol de la rose. En les faisant figurer dans la liste des composants, on permet aux personnes allergiques de les fuir et aux allergologues d'orienter leur diagnostic.

Les fabricants en raffolent

Ces 26 allergènes sont très fréquents dans les produits de beauté. D'après nos données, parmi plus de 6 000 marques, celles qui réussissent à s'en passer pour l'intégralité de leurs références se comptent sur les doigts des deux mains. On les retrouve en effet non seulement dans les parfums de synthèse, mais aussi dans les huiles essentielles, largement utilisées, y compris en cosmétique bio. Compte tenu de cette omniprésence, et surtout du fait que seuls 1 à 3 % des Européens seraient allergiques à un de ces composés, nous avions choisi, au départ, de n'indiquer

A. LECOMTE

Cela change la donne

Question de tolérance

les allergènes que pour informer les consommateurs concernés, et non pour les inclure dans la note. Un produit en comportant pouvait donc apparaître en vert (selon le code couleurs de notre application) quand il était irréprochable par ailleurs. Cette décision n'était pas gravée dans le marbre. Finalement, à la faveur du passage de l'appli QuelCosmetic à Quelproduit[1], nous avons considéré les allergènes comme des substances indésirables à risque limité (couleur jaune). À cela, deux raisons. D'abord, même si les personnes sensibilisées représentent une infime minorité de la population, leur nombre est en augmentation. Une allergie risquant de se déclarer à tout âge, éviter d'être exposé aux molécules qui les occasionnent est préférable pour tout le monde. Ensuite, nous avons constaté que les fabricants étaient plus vigilants et/ou avaient amélioré leur savoir-faire sur ce point : de plus en plus de produits sont formulés sans allergènes. Le défi semble désormais possible à relever, au moins pour une partie des références.

Ingrédients acceptables ou indésirables ?

Les statistiques réalisées afin d'étayer ce dossier jugent donc les allergènes comme des éléments indésirables (sauf pour les palmarès des savons et des shampoings). Dès lors, une marque dont de nombreuses références en contiennent, même si elle s'avère sans reproche sur les autres plans, ne peut pas monter sur nos podiums. Mais regardons ce qu'il en est si l'on estime ces ingrédients « acceptables » – ce que nous évoquons dans les commentaires de tous nos palmarès. La différence est flagrante concernant les soins bio : on passe de 3 à 30 fabricants méritant d'être distingués, car présentant au moins deux tiers de produits « verts » ! C'est le cas, par exemple, de I love bio, Natessance et So'Bio étic. La plupart des références de ces marques, qui appartiennent à Léa Nature, renferment des allergènes, alors que celles de Jonzac, autre société du groupe, s'en affranchissent. *« Nous proposons cette dernière aux personnes sujettes aux réactions allergiques,* explique Michèle Simonneau, directrice innovations, recherche & développement cosmétique de Léa Nature. *Pour les autres marques, nous introduisons des compositions parfumantes, car nous ne souhaitons pas faire de compromis sur la sensorialité. L'odeur constitue un critère majeur dans le déclenchement de l'acte d'achat. On voit en grandes surfaces les clients ouvrir les flacons et les humer. En bio, nous sommes pénalisés, car nous utilisons des parfums 100 % d'origine naturelle. Or, il y a davantage d'allergènes dans la nature que dans les ingrédients de synthèse. Nombre de senteurs sont impossibles à obtenir sans recourir à des substances qui en comportent, telles les notes hespéridées (bergamote, citron), ou vanillées.»* Certains fabricants s'abstiennent pourtant, optant pour des formules peu ou pas parfumées. Scruter notre base de données à la loupe permet de les repérer. Par exemple, Sanex, Vichy, La Roche-Posay et, dans une moindre mesure, Clarins ou Corine de Farme sont dans ce cas. Si leurs produits ne sont pas parfaits, il est improbable qu'ils provoquent des réactions immédiates. À l'inverse, les scores d'Adopt' (parfums et maquillage bon marché), Axe, L'Occitane, Nuxe, Roger & Gallet, The Body Shop ou Ushuaïa progressent sensiblement dès lors que l'on estime les allergènes bénins… Ce qui signifie que beaucoup de leurs références en contiennent. Par exemple, pour L'Occitane et Nuxe, respectivement 69 et 73 % des produits présents dans notre base, et par ailleurs exemplaires, en intègrent. ◆

De plus en plus de références sont élaborées sans ces substances

Lorsqu'un parfum renferme certains allergènes au-dessus d'un seuil donné, ils doivent figurer dans la liste des ingrédients.

(1) Quelproduit recense aussi les produits alimentaires et ménagers.

>>>

PHARMACIES CONTRE GRANDES SURFACES

Avantage aux officines

Les références vendues en pharmacie et parapharmacie jouissent d'une image de performance et d'innocuité auprès d'une partie des consommateurs. Souvent associé au nom du fabricant, le mot « laboratoire » en impose, et les packagings où le blanc prédomine rappellent l'univers clinique. Pourtant, une entreprise qui souhaite commercialiser ses produits dans les officines n'a rien de plus à prouver qu'une autre qui veut les écouler en grande distribution… Elles obéissent à la même réglementation, et l'efficacité n'est, en pratique, contrôlée par personne. Certains groupes jouent d'ailleurs sur plusieurs tableaux. Illustration emblématique : L'Oréal, qui détient à la fois des marques présentes en parapharmacie (La Roche-Posay, Vichy), en grandes surfaces (Garnier, L'Oréal Paris, Maybelline) et en parfumerie (Biotherm, Lancôme, Yves Saint Laurent). On pourrait donc croire que tout n'est qu'affaire de marketing et de positionnement

P. SITTLER/REA (X2)

Quand elles sont distribuées en grandes surfaces, les marques misent plus sur le prix bas ou le plaisir d'utilisation des produits que sur leur innocuité.

PHARMACIE De nombreuses marques recommandables

Plusieurs marques distribuées en (para)pharmacie obtiennent d'excellents résultats. Neutraderm (qui ne commercialise que peu de références) et Mustela remportent la palme avec 100 % de produits verts et aucun composant nocif. À l'origine spécialiste des bébés, Mustela propose, logiquement, des formules inoffensives ; certaines ayant contenu des ingrédients indésirables ont été modifiées, tout comme chez Topicrem. Mustela et A-Derma, qui se revendique comme *« la marque de soin des peaux fragiles »*, vendent désormais des produits bio. Avis aux personnes présentant un terrain allergique : toutes les marques figurant sur notre podium leur sont recommandées. Avène, Bioderma, Rivadouce, SVR et Uriage affichent aussi des scores honorables. Si l'on considère les 26 allergènes comme « acceptables » (lire nos explications p. 16-17), Caudalie, Embryolisse, Garancia, Klorane et Nuxe rejoignent le peloton de tête. À l'inverse, même dans ces conditions, des fabricants à l'image a priori positive tels que Galénic, Erborian, Korres ou Roc commercialisent encore trop peu de produits irréprochables. ◆

NOTRE PODIUM

1. Neutraderm
2. Mustela
3. Topicrem / A-Derma / La Roche-Posay

La présence en pharmacie est plus souvent synonyme d'innocuité.

dans la décision de proposer ses produits sous l'emblème de la croix verte ou dans les linéaires des supermarchés. Pourtant, l'étude de nos statistiques ne laisse pas de place au doute : les résultats du match pharmacie/grande distribution penchent clairement en faveur de la première. Certes, être présent en officine ne donne pas un brevet d'innocuité : la plupart des marques qui le sont affichent moins de 50 % de leurs références en « vert » (selon le code couleurs de notre appli Quelproduit), et la tendance ne s'inverse, d'ailleurs très nettement, que si l'on réintroduit les 26 allergènes dans le groupe des ingrédients tolérables (lire nos explications p. 16-17). Mais c'est encore bien pire concernant l'ensemble des marques distribuées en grandes surfaces. Pour la moitié d'entre elles, moins de 10 % des références (moins de 50 % si l'on « accepte » les allergènes) s'avèrent sans reproche. Manifestement, les industriels font davantage d'efforts sur la composition de leurs produits disponibles en pharmacie, alors qu'ils mettent plus l'accent sur le prix bas ou l'agrément d'usage pour ceux vendus dans d'autres points de vente. ◆

RÉSEAUX SPÉCIALISÉS
La déception

Kiko, L'Occitane, Rituals, The Body Shop, Yves Rocher : nombreuses sont les marques disposant de leur propre réseau de distribution. Nous avons tenté, pour elles aussi, d'établir un palmarès. En vain. Toutes sont loin d'atteindre le seuil des deux tiers de produits sûrs exigé pour monter sur nos podiums. C'est mieux lorsque les 26 allergènes sont « acceptés » (lire nos explications p. 16-17). L'Occitane, en particulier, se distingue en bien, suivi par The Body Shop et Beauty Success.

GRANDES SURFACES
Bien peu de produits à conseiller

Spécialiste des produits d'entretien écologiques et sans allergènes, L'Arbre vert a continué sur sa lancée dans le secteur cosmétique en proposant 100 % de références sans risque. Corine de Farme a procédé à de nombreuses reformulations pour garantir des compositions plus sûres. Pionnier de la tendance « sans », Sanex ne commercialise pas que des produits recommandables (notamment en déodorants) : à vérifier donc au cas par cas avec notre appli Quelproduit. À part ces trois marques – et Diadermine, dont les scores restent corrects –, le bilan en supermarchés n'est pas réjouissant. Même si l'on considère les 26 allergènes comme bénins (lire nos explications p. 16-17), seuls Axe, Le Petit Olivier, Love Beauty and Planet, Mennen, Monsavon, Mixa et Narta remontent dans le groupe des enseignes dont les deux tiers des références sont sûres. Quant aux marques de distributeurs, telles que Cosmia (Auchan), Nectar of Beauty (Carrefour), Sooa (Leader Price) ou Ysiance (Casino), leurs résultats se révèlent médiocres – sauf pour Franprix. Dès lors que l'on « accepte » les 26 allergènes, ce dernier est rejoint par Auchan, Carrefour, E.Leclerc, Lidl, Monoprix et U. Mais Aldi, Casino, Cora, Intermarché et Leader Price sont, eux, encore à la traîne. ◆

NOTRE PODIUM

>>>

PARFUMERIE
Un rapport innocuité-prix désastreux

En parfumerie, il n'y a pas grand-chose à se mettre sous la dent. L'américain Shea Moisture propose presque exclusivement des soins pour cheveux crépus, frisés ou bouclés. The Ordinary, société canadienne, distribue ses références essentiellement chez Nocibé. Payot, entreprise centenaire et bien française, elle, se trouve en parfumerie et instituts. Si au moins 75 % des produits présentés par ces trois gagnants sont « verts » (selon le code couleurs de notre appli Quelproduit), c'est un fossé béant qui les sépare de la plupart des autres marques, dont la moitié commercialise moins de 20 % de références sans reproche. Il ne s'agit pas d'un scoop,

surtout pour les lecteurs de *Que Choisir* : le prix n'est pas forcément corrélé à la qualité d'un produit. En l'occurrence, on aurait presque tendance à conclure que plus il coûte cher, moins il est recommandable. Car même si on inclut les 26 allergènes dans les substances acceptables (lire nos explications p. 16-17), ce piètre score de moins d'un cinquième de références sûres concerne encore des icônes comme By Terry, Dior, Elizabeth Arden, Estée Lauder, Givenchy, Lancaster ou Yves Saint Laurent. D'après un expert du dossier, les procédures de décisions dans ces grandes maisons manqueraient de souplesse, et une reformulation demanderait beaucoup de temps. Il est aussi probable que leurs dirigeants supposent que le prestige des marques compte davantage aux yeux de leurs clients que la salubrité des produits. ◆

AU RAYON DES PRODUITS BIOLOGIQUES
Les allergènes les pénalisent

Le statut des cosmétiques bio est paradoxal. Leurs cahiers des charges excluent presque tous les ingrédients indésirables que nous épinglons. En tout cas, les plus « méchantes », comme les perturbateurs endocriniens avérés ou les allergènes majeurs, sont interdites. Le match produits bio contre soins conventionnels devrait donc se solder par une victoire éclatante des premiers. Or, ce n'est que d'une courte tête qu'ils l'emportent : 37 % de produits « verts » (selon le code couleurs de notre appli Quelproduit) dans l'ensemble du rayon bio, contre 28 % ailleurs. Des sociétés jouissant d'une réputation sans tache, très présentes dans les magasins spécialisés (Cattier, Dr. Hauschka, Lavera, Logona, Melvita ou Weleda), affichent des scores pitoyables, avec moins d'un quart de produits inoffensifs. Mais la donne change dès lors que l'on considère les 26 allergènes comme « acceptables » (lire nos explications p. 16-17). La famille bio passe alors à 86 % de références

recommandables, contre 56 % pour la conventionnelle… C'est que nombre de références bio sont parfumées avec des huiles essentielles, grandes pourvoyeuses d'allergènes. Certes, la majorité de la clientèle ne s'en plaint pas. Toutefois, la prévalence des allergies étant en augmentation, les industriels devraient apprendre à se passer de compositions parfumantes à risque. Concernant notre palmarès, la marque Jonzac, notre médaille d'or, est l'une des rares à présenter 100 % de produits « verts » dans notre appli. Elle propose des références à base d'eau thermale venant de la commune éponyme en Charente-Maritime. En deuxième position, les Laboratoires de Biarritz ont d'abord commercialisé des solaires conçus pour respecter l'océan avant d'élargir leur gamme. Quant à Alphanova, sur la troisième marche, elle était plutôt spécialisée, au départ, dans les soins pour bébés. Ces médailles d'argent et de bronze illustrent bien le fait qu'utiliser des ingrédients inoffensifs ne suffit pas : inclus dans plusieurs de nos tests de ces dernières années, leurs produits solaires se sont révélés trop peu protecteurs. Pour le reste, si l'on ne « tolère » pas les allergènes, seule Cosmo Naturel obtient de bons résultats. Cependant, dans le cas contraire, quasiment tous les grands fabricants bio s'en tirent avec les honneurs. ◆

Huit catégories à la loupe

Parce qu'ils sont très utilisés ou que les enjeux autour de leur innocuité sont cruciaux, les produits des huit catégories suivantes méritaient bien des palmarès spécifiques.

SHAMPOINGS

Dans ce rayon où la senteur du produit influe beaucoup sur l'acte d'achat et la fidélité à une marque, l'omniprésence des allergènes de parfums saute aux yeux. Impossible, donc, de décerner des lauriers, sauf à Ducray (disponible en pharmacie) et à Shea Moisture, déjà citée et spécialisée. Néanmoins, comme le shampoing est un soin rincé sans contact avec des zones fragiles, on peut accepter les 26 allergènes (lire nos explications p. 16-17). Deux acteurs du bio, Lavera et Sante Naturkosmetik, ainsi que l'onéreuse marque Lazartigue, se détachent alors. Corine de Farme, Cosmia, Eugène Perma, Klorane, Nivea et Phyto se positionnent juste derrière. Dans le secteur voisin des colorations capillaires, nous n'avons pu distinguer aucun gagnant, car elles contiennent généralement des allergènes bien plus agressifs que ceux issus des parfums (c'est aussi le cas, dans une moindre mesure, pour les « naturelles »), et elles restent en contact prolongé avec le cuir chevelu. ◆

SAVONS ET GELS DOUCHE

Comme pour les shampoings, nous avons admis les allergènes de parfum en élaborant ce podium. Aux côtés de Sanex et L'Arbre vert, deux marques de supermarchés déjà citées, Authentine et Fer à cheval réalisent un sans-faute. La première n'est distribuée que dans les pharmacies Lafayette, la seconde, dans des points de vente variés (drogueries, boutiques de décoration ou équitables, etc.). Kneipp et MKL sont disponibles dans certaines (para)pharmacies et, pour la première, dans des magasins bio. Cela dit, le rayon des savons et gels douche regorge de références sans ingrédients indésirables majeurs. Que ce soit parmi les marques historiques (La Corvette, Marius Fabre), celles vendues en grande distribution (Le Petit Olivier, Vendôme) ou en réseaux spécialisés (L'Occitane, The Body Shop), on pourra facilement trouver son bonheur à condition de ne pas avoir un terrain allergique. Même si c'est le cas, Fer à cheval, L'Arbre vert et Sanex restent recommandables. ◆

TATIANA - LANAK/ADOBE STOCK

>>>

TOILETTE DU TOUT-PETIT

S'il est un rayon particulièrement sensible au sein du secteur cosmétique, c'est évidemment celui des soins destinés aux nourrissons. Utilisés quotidiennement, voire plusieurs fois par jour, ils suscitent une attention fébrile de la part des parents qui, légitimement, ne supporteraient pas de faire courir le moindre risque à leur enfant. Les industriels l'ont bien compris et redoublent d'efforts afin d'exclure tout composé polémique de leurs formules. Par conséquent, si cette catégorie ne comporte pas de podium, ce n'est pas faute de vainqueurs, mais par excès de prétendants au titre ! Plus d'une trentaine de fabricants présentent 100 % de références sûres, qu'ils soient vendus en pharmacies, tels que Bioderma, Rivadouce et Uriage, ou en grandes surfaces, à l'instar de Corine de Farme, Pampers et So'Bio étic. Même des marques de distributeurs se montrent exemplaires, ce qui est inhabituel. On peut citer Cosmia (Auchan), Franprix, Leader Price, Marque Repère (E.Leclerc) ou encore Monoprix. Trois exceptions à signaler parmi ce bilan en grande partie rassurant : les produits de Mixa sont, comme les autres, parfaits, sauf ses shampoings, qui contiennent de l'acide salicylique sur lequel pèsent des soupçons de perturbation endocrinienne. De son côté, Weleda ne peut s'empêcher d'introduire des compositions parfumantes pourvoyeuses d'allergènes. On en compte jusqu'à six, en l'occurrence dans sa crème pour le change. Enfin, Nivea affiche parfois, dans ses lingettes, des allergènes de parfum et du phénoxyéthanol, conservateur contesté et au cœur d'un imbroglio juridico-sanitaire, dont ses concurrents ont appris à se passer. Bien que le paysage soit globalement satisfaisant, la toilette des bébés ne nécessite pas de multiplier les produits. Un seul suffit pour laver corps et cheveux. Concernant le change, la mode consiste à utiliser un liniment, et tous les professionnels proposent aujourd'hui ce mélange d'huile d'olive, de chaux… et parfois (très rarement) de parfum. La totalité des liniments figurant dans Quelproduit sont « verts » (selon le code couleurs de notre appli), excepté ceux de quatre marques quasi inconnues, à savoir Bébé Smart, Essentialis, Les Ânes d'Autan et NeoBulle, qui comportent des allergènes. Conclusion, les petites entreprises artisanales ne sont pas toujours les plus vertueuses. ◆

Trop de vainqueurs !

Pour cette catégorie, plus de 30 marques seraient susceptibles de monter sur le podium. Nous avons donc décidé de n'en présenter aucune !

DÉODORANTS

Outre L'Arbre vert (lire le podium des grandes surfaces p. 19), Vichy fait presque un sans-faute avec un unique allergène dans un produit présent dans notre base de données, le Traitement crème 7 jours, dont l'intérêt reste à démontrer. Seul Etiaxil, spécialiste du rayon, peut rivaliser : trois quarts de ses soins sont « verts » (selon le code couleurs de notre appli Quelproduit). Tous les autres industriels se situent en dessous des deux tiers de références correctes. Un bilan peu enviable mais logique : ces sprays et sticks sont en général parfumés et contiennent souvent des allergènes. Si l'on « accepte » ces derniers (lire nos explications p. 16-17), de nombreux fabricants affichent d'excellents scores. Citons Cadum, Garnier, L'Oréal, Narta, Ushuaïa et Weleda. Néanmoins, beaucoup de marques emblématiques stagnent en bas de tableau, comme Adidas, Dove, Nivea, Rexona et même Sanex. L'ingrédient que nous pointons du doigt est souvent le même, il s'agit d'un silicone (le cyclopentasiloxane) qui non seulement améliore la texture des sticks, mais joue aussi le rôle de lubrifiant pour éviter que les orifices des sprays ne se bouchent. ◆

NOTRE PODIUM

AFRICA STUDIO- INNERVISIONPRO/ADOBE STOC - GARO/PHANIE-ALFA27/ADOBE STOCK

MAQUILLAGE

Au sein de la grande famille des cosmétiques, le secteur du maquillage occupe une place à part en ce qui concerne la question des substances indésirables. D'abord, parce que du fait des exigences des clientes sur le rendu esthétique, les défis techniques y sont plus complexes à relever. Ensuite, parce que ces mêmes consommatrices faisant passer leur appréciation subjective du produit avant sa salubrité, l'enjeu commercial est moindre. Si tel crayon dessine des yeux de biche ou que tel rouge à lèvres tient sans faillir du matin au soir, les utilisatrices seront plus enclines à oublier que la liste d'ingrédients n'est pas idéale. Ces deux raisons conjuguées expliquent que le maquillage renferme souvent des composés à risque et que deux noms seulement soient à recommander (avec plus de 66 % de références saines). Charlotte bio est une jeune marque, dont la quasi-totalité des produits est certifiée bio. On les trouve dans certaines grandes surfaces et pharmacies ou sur Internet. Ils sont sans reproche, mis à part quelques rouges à lèvres qui contiennent du dioxyde de titane. Yves Rocher ne s'en tire pas trop mal avec deux tiers de références sûres. Dès lors que l'on admet les 26 allergènes (lire nos explications p. 16-17), Sisley et Nocibé les rejoignent. Mais il serait bon que les fabricants s'en passent, car le maquillage reste sur la peau, les lèvres ou les cils, et n'a souvent pas besoin d'être parfumé. ◆

NOTRE PODIUM

1. Charlotte Bio
2. Yves Rocher
3. FORFAIT

HYGIÈNE INTIME

Comme il s'agit d'une zone du corps sensible, plusieurs fabricants ont redoublé d'efforts pour bannir les ingrédients indésirables, allergènes de parfum compris. C'est ce qu'ont fait, pour quasiment tous leurs produits, Rogé Cavaillès, Hydralin et Corine de Farme, qui finissent sur notre podium. On déplore tout de même l'introduction de six allergènes dans le Gel lavant calmant d'Hydralin. Ces mêmes substances apparaissent parfois chez Saforelle qui, autrement, serait exemplaire. Les références des autres spécialistes du secteur nous étonnent en raison de leur composition fort malvenue concernant des soins sur lesquels il faut se montrer extrêmement vigilant : des irritants et beaucoup d'allergènes de parfum chez Saugella ; de la MIT, allergène majeur, dans deux produits Intima, dont le Gel apaisant ; cette même MIT alliée à sa parente, la MCIT, dans le soin classique de Lactacyd... Aberrant ! Nous n'avons pas retrouvé la marque Physélia, dont de nombreux produits contenaient ces deux molécules à éviter. Si vous tombez dessus en magasin ou en ressortez de votre placard, vérifiez bien qu'elles n'y sont pas présentes. ◆

NOTRE PODIUM

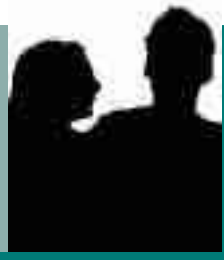
1. Rogé Cavaillès
2. Hydralin
3. Corine de Farme

DENTIFRICES ET BAUMES À LÈVRES

Certains composés nocifs omniprésents

Pas de gagnants pour les dentifrices et les baumes à lèvres, dans lesquels plusieurs ingrédients indésirables sont souvent intégrés. Concernant les premiers, trop de fabricants ne veulent pas se passer du sodium lauryl sulfate ou de l'ammonium lauryl sulfate, irritants et générateurs d'aphtes chez certains consommateurs. Ils s'entêtent aussi à utiliser le dioxyde de titane, qui n'a qu'une fonction esthétique et est interdit dans les aliments, car il est soupçonné d'être cancérogène. Notre appli Quelproduit le classe comme indésirable pour les produits pouvant être ingérés – tels que le dentifrice. Du fait de l'omniprésence de ces substances, et même en « acceptant » les allergènes (lire nos explications p. 16-17), les scores s'avèrent décevants. Seule la marque Carrefour s'en tire honorablement. Quant aux baumes, nombre d'entre eux renferment des huiles minérales potentiellement nocives. Les versions bio n'en contiennent pas, mais les allergènes y sont fréquemment présents. Une exception : la marque MKL, disponible dans certaines pharmacies, s'en prive pour la quasi-totalité de ses références. Elle est rejointe, si l'on admet ces composés issus du parfum, par Dermophil, HelloBody (en vente sur Internet), Lanolips (chez Sephora) et Nuxe. Notre appli – ou mieux – nos tests, qui mesurent également l'efficacité, sont ici, plus qu'ailleurs, indispensables afin de choisir un dentifrice ou un baume sûrs. ◆

ILS L'ONT VÉCU



YOHAN ET JULIA se sont tournés vers la Maaf, assureur de la société qui a isolé leurs combles avec de la mousse toxique. Malgré des avancées, l'affaire s'annonce longue.

Le marché de l'isolation attire de nombreuses entreprises qui bâclent leurs travaux ou, pire, arnaquent leurs clients. Le début d'un vrai chemin de croix pour les victimes.

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS**

Après les travaux de dépollution commandés et financés par la Maaf, la maison de Yohan et Julia, située à Neffiès, près de Béziers (34), est toujours inhabitable. Sa destruction est même envisagée.

M. BAUWENS/REA

NOUS AVONS BESOIN DE VOUS

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

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

Par e-mail courrierdeslecteurs@quechoisir.org

Twitter @UFCquechoisir

ISOLATION À 1 €

C'est pas cette Maaf qu'on préfère

Après la contamination de leur maison à cause d'une isolation à la mousse urée-formaldéhyde, un composant extrêmement toxique, Yohan et Julia, un couple installé à Neffiès dans l'Hérault, avaient dû partir de leur villa en catastrophe (*QC* n° 601). La Maaf, assureur d'Eco Isolation, l'entreprise qui avait réalisé les travaux, avait alors envoyé un courrier très inquiétant à tous les propriétaires concernés : *« À l'occasion d'un sinistre,* disait la missive, *nous avons pris connaissance de l'injection de matériaux que nous souhaitons analyser. Il semble que le même type de matériaux ait été utilisé à votre domicile. Une expertise doit donc se tenir chez vous. En attendant, vous devez quitter les lieux par mesure de précaution. »* La compagnie ajoutait qu'elle prendrait en charge le relogement durant ce délai.

Risque passé sous silence

On peut imaginer la stupeur des propriétaires à la réception de cette lettre, d'autant qu'elle ne justifiait en rien la nécessité d'un départ aussi précipité. Elle n'évoquait pas le moins du monde une éventuelle menace pour les occupants. *« Quand j'ai appelé la Maaf aussitôt après l'avoir lue, elle ne m'a pas parlé de toxicité de la substance ni d'un risque pour la santé,* témoigne Julien Fauché, professeur de chimie dans le Lot-et-Garonne. *Ne comprenant pas l'intérêt d'un relogement, je l'ai refusé et mes enfants ont continué à dormir à l'étage. »* Il a fallu qu'il entende parler de l'affaire de l'Hérault, des mois plus tard, pour comprendre le danger auquel ils étaient exposés. Il condamne alors l'étage, installe les lits au rez-de-chaussée et au sous-sol. Mais il ne décolère pas contre la Maaf, qui lui a caché la nocivité de l'isolant posé chez lui. Les autres victimes d'Eco Isolation que nous avons contactées expliquent aussi que l'assureur n'a jamais voulu faire d'analyses d'air dans les habitations polluées, alors que depuis 1988, un décret l'impose dès lors qu'une mousse urée-formol est employée dans un bâtiment.

Un vrai carnage !

La première opération de décontamination a été lancée chez Yohan et Julia. Après huit mois de galère avec leur bébé, le couple espérait enfin s'en sortir grâce aux travaux commandés et financés par la Maaf. En réalité, la villa a été saccagée, la mousse urée-formaldéhyde arrachée sans aucune précaution, ce qui en a répandu dans toute la demeure et alentour. Laissée par endroits en contact direct avec le sol et jetée dans des sacs poubelles ordinaires entreposés en partie à l'air

L'assureur a fait appel à une société non qualifiée pour cette décontamination

La mousse toxique a été arrachée sans précaution et jetée dans des sacs poubelles ordinaires.

libre, pour certains même pas fermés, cette intervention a valu à Yohan et Julia d'être accusés de polluer leurs voisins et le village! *« Il a été constaté des dépôts volatils sur les voies publiques entourant votre parcelle,* leur a écrit le maire. *Par ces désordres, vous faites courir un risque sur la santé du voisinage et sur l'environnement. »* Peu après, un inspecteur du travail a effectué un contrôle dans leur maison, puisqu'elle abrite le siège social de l'entreprise du père de famille. Son rapport est accablant : *« Énormément de produit de type mousse urée-formol étalé à même le sol […], on en retrouve partout dans les locaux de travail. Au regard de la toxicité des produits présents et des déchets entreposés, vos salariés ne peuvent pas travailler dans ces espaces »*, a-t-il conclu. In fine, l'habitation « réhabilitée » est encore plus invivable qu'après la pose de l'isolant, au point que sa destruction n'est plus exclue. Il se trouve que la Maaf avait confié sa rénovation à Édifice Toulouse Bâtiment, une société qui les a délégués en partie à un sous-traitant. Renseignements pris, ce dernier ne détenait pas de qualification Qualibat.
L'assureur a proposé aux autres propriétaires concernés de décontaminer leurs logements. Échaudés par le désastre du premier chantier, ils l'ont questionné sur les procédés mis en œuvre et les certifications Qualibat des intervenants prouvant qu'ils avaient la compétence requise pour opérer en présence de produits classés cancérogènes, mutagènes et toxiques pour la reproduction. La Maaf a refusé de répondre. Résultat, aucune autre dépollution n'a eu lieu.

L'action en justice donne un premier résultat

Mais plutôt que de faire profil bas, l'assureur a engagé une procédure de justice en référé expertise, assignant Yohan et Julia ainsi que les sociétés ayant isolé le logement ou participé à sa décontamination. L'ordonnance de référé a été rendue le 21 septembre dernier. Elle nomme un expert judiciaire. La Maaf étant le demandeur, elle prendra à sa charge la totalité des frais. C'est un soulagement pour les victimes d'Eco Isolation. Le tribunal a, en outre, examiné les demandes des jeunes parents. Il condamne la Maaf à leur verser 15 132 € au titre de provision sur les frais de relogement engagés jusqu'au 12 septembre dernier, puis 2 450 € par mois à partir de cette date et *« jusqu'à réintégration dans leur maison […], dès lors que l'expert aura constaté que les lieux peuvent de nouveau être habités »*. Enfin, la Maaf doit leur régler 10 000 € à titre de provision à valoir sur divers préjudices subis. Ce n'est qu'une étape dans cette affaire qui s'annonce longue. Le couple n'est pas près de se réinstaller dans sa villa. Il a néanmoins la garantie de pouvoir se loger jusqu'à cette échéance. C'est le premier signe de stabilité reçu depuis le début de ce cauchemar, il est bienvenu. ◆

Des questions et une certitude

Difficile de comprendre pourquoi la Maaf a si étrangement géré ce dossier « maisons toxiques ». Ce qui est sûr : les clients ont subi un grave préjudice.

La Maaf se mure dans le silence

Que Choisir a contacté la Maaf, afin qu'elle explique pour quelles raisons elle n'a pas informé les victimes de la toxicité de l'isolant posé et choisi une entreprise non qualifiée pour une telle décontamination. Mais *« sachant qu'une procédure [judiciaire] est en cours »*, l'assureur ne nous a pas répondu.

Dangerosité avérée

La toxicité de l'isolant urée-formaldéhyde est établie. L'Agence régionale de santé d'Occitanie l'a résumée dans une fiche : *« L'odeur caractéristique de ce gaz incolore est piquante et suffocante […], il peut causer maux de tête, nausées, irriter les yeux et les muqueuses, causant des conjonctivites, des rhinites et des difficultés à respirer accompagnées d'irritations dans la gorge. […] Une exposition chronique peut entraîner des difficultés respiratoires et des crises d'asthme. »* L'Agence précise que le formaldéhyde est classé cancérogène et donne sa valeur guide pour l'air intérieur à court terme, de 100 µg/m³. Or, les analyses de l'air intérieur faites à Neffiès, à la demande du propriétaire, après les travaux d'isolation, avaient révélé des concentrations de 780 µg/m³ à 1560 µg/m³ selon les pièces.

Qualification Qualibat indispensable

Cette affaire rappelle qu'il faut toujours vérifier qu'une entreprise dispose de la qualification Qualibat correspondant aux travaux qu'elle doit effectuer. Cette dernière est attribuée pour chaque type d'intervention, avec un numéro de certificat spécifique. Un chauffagiste, par exemple, n'est pas forcément compétent pour le chauffage bois. Et si la société recourt à un sous-traitant, elle a l'obligation de faire appel à un professionnel qualifié pour la mission confiée.

ASSURANCES

Certains tarifs s'envolent

Malgré un nombre de sinistres qui a chuté en auto et s'est stabilisé en habitation, les cotisations ne baissent pas. Les assureurs ont toutefois des pratiques différentes.

— Par **ÉLISA OUDIN** avec **GRÉGORY CARET**

Entre 2012 et 2019, le volume global des primes d'assurance auto a augmenté de 27 % alors que le nombre de sinistres a reculé de 7 %. Voilà ce que montre une analyse réalisée par l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir. Ces chiffres interrogent sur la politique des assureurs. Si, année après année, on enregistre moins d'accidents, le montant total des cotisations collectées ne devrait-il pas diminuer ? Idem concernant l'assurance habitation, dont le coût a subi une hausse de 27 % alors que les sinistres n'ont progressé que de 12 %.
Pourquoi, toutes moyennes confondues, l'évolution des primes ne suit-elle pas la courbe des sinistres ? La réponse n'est pas simple, car les pratiques tarifaires varient selon les assureurs, certains cherchant à maîtriser les prix et d'autres laissant les cotisations flamber. À cela s'ajoutent de nouvelles charges (notamment la majoration des coûts de réparation et la multiplication des catastrophes climatiques), qui ne dépendent pas des compagnies mais pèsent de plus en plus lourd.

En cas d'accident de voiture ou de sinistre majeur, mieux vaut être bien couvert. Mais pourquoi cela coûte-t-il si cher ?

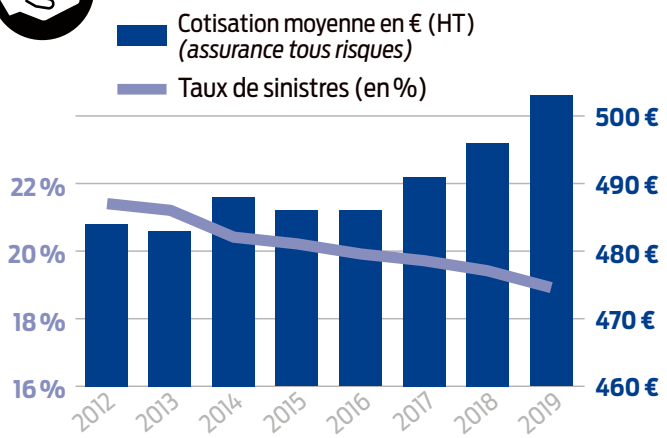
L. CERINO/REA - S. ORTOLA/REA

Des politiques de prix variables

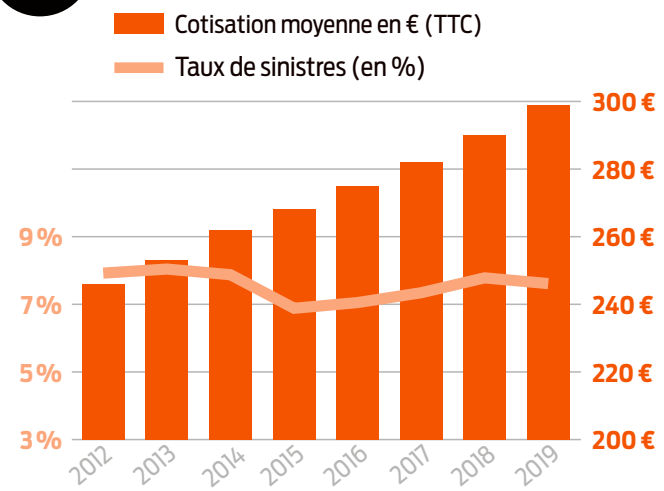
Tous les assurés ne sont ainsi pas logés à la même enseigne. En auto comme en habitation, les clients des mutuelles et des banques ont été nettement moins impactés par les hausses des coûts que ceux des compagnies privées. Ces dernières (Axa, Generali, Allianz, Covéa, Groupama, etc.) ont accusé les plus fortes augmentations en huit ans. Selon Facts & Figures, un cabinet de conseil et d'audit en assurance, de 2012 à 2019, elles ont, en moyenne, renchéri de 50 € leurs tarifs auto, contre 12 €, dans le même temps, pour les mutuelles (Macif, Maif, Maaf, Matmut, etc.) et les bancassureurs (Pacifica, par exemple), qui se sont montrés très peu gourmands. *« Contrairement à une idée reçue, les bancassureurs n'appliquent pas des prix élevés »*, indique Cyrille Chartier-Kastler, gérant de Facts & Figures. Et ils ne pratiquent pas non plus une politique d'inflation tarifaire pendant la vie du contrat. *« Nous préférons fidéliser les clients plutôt que passer trop de temps à en recruter de nouveaux »*, souligne un responsable de Crédit agricole assurances.
La stratégie des mutualistes et des bancassureurs ? Conquérir des parts de marché en présentant des grilles de prix compétitives. Dans le but de séduire, et de garder, leurs clients, ils proposent des cotisations peu élevées, quitte à parfois sous-tarifer quelques risques. *« Certaines habitations sont très exposées à celui de la sécheresse. Plusieurs mutuelles, qui assurent un nombre important de biens de ce type, n'ont pas fait supporter l'intégralité des coûts des sinistres afin*

LES TAUX DES SINISTRES DIMINUENT, LES COTISATIONS AUGMENTENT

CONTRATS **AUTO**



CONTRATS **HABITATION**



LES AGENTS GÉNÉRAUX BIEN PLUS CHERS

Primes moyennes en € (HT) en 2019 selon le réseau de distribution

Contrats auto

Agents généraux
592 €
Bancassureurs
388 €
Mutuelles
371 €

Contrats habitation

Agents généraux
380 €
Bancassureurs
238 €
Mutuelles
228 €

SOURCES : OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION DE L'UFC-QUE CHOISIR ET CABINET FACTS & FIGURES.

Les taxes pèsent sur les primes

En auto, la taxe fiscale s'élève à environ 25 %. Il faut y ajouter la contribution à deux fonds de garantie, dont celui des assurances obligatoires (FGAO), soit quelques dizaines d'euros par an. Cette structure indemnise les victimes si le responsable du sinistre est inconnu ou non assuré. En habitation, la taxe fiscale se situe autour de 20 %. Assurances habitation et auto incluent une garantie catastrophe naturelle, soit 1 à 3 % des primes. Enfin, la taxe « attentat » représente 5,90 € par contrat.

de conserver la maîtrise des tarifs. Si les logements avaient été couverts au juste prix, de nombreux clients auraient vu le montant de leurs primes s'envoler », poursuit Cyrille Chartier-Kastler. Chez les mutuelles et les bancassureurs, il existe, en outre, assez peu d'écart entre les tarifs des anciens clients et ceux des nouveaux.

Les assureurs privés traditionnels, eux, ont adopté une autre approche. Afin d'attirer de nouveaux consommateurs, ils lancent plus souvent d'onéreuses campagnes publicitaires et des offres promotionnelles très attractives. Revers de la médaille, ils doivent généralement répercuter ces coûts en majorant les primes pendant la durée de vie du contrat. Direct Assurance représente un exemple extrême. Si la filiale d'Axa, grande habituée des comparateurs en ligne, y truste les premières places grâce à ses tarifs alléchants, les clients sont légion à déplorer ensuite des hausses très importantes (jusqu'à plus de 30 %, certaines années). In fine, les compagnies privées se révèlent bien plus chères que les mutuelles et les bancassureurs : en moyenne, 592 € (HT) par an en 2019 en auto, contre 371 € pour les mutuelles et 388 € pour les bancassureurs. Rappelons, cependant, qu'elles garantissent souvent des risques plus élevés.

Une structure et un modèle économique différents

Par ailleurs, mutuelles et assureurs privés n'ont pas la même structure financière. Les seconds sont des sociétés capitalistes obligées d'afficher un bon ratio technique (le différentiel entre les primes et les coûts des sinistres) pour satisfaire leurs actionnaires. Les mutuelles ont moins de difficultés à rogner sur leurs gains pour contenir les hausses de prix.

Enfin, il faut rappeler que les compagnies traditionnelles se sont bâties sur le modèle de l'intermédiation, c'est-à-dire que leurs contrats sont partiellement commercialisés par des agents généraux et des courtiers, dont la rétribution contribue à gonfler le poste des frais de gestion. Certes, les >>>

CRISE SANITAIRE

Les assureurs qui ont fait un geste

Les confinements liés au Covid-19 ont fait régresser les sinistres en auto. Mais peu d'assureurs ont répercuté l'économie générée sur les primes.

F. MARVAUX/REA

Les confinements ont fortement réduit le trafic automobile, ce qui a fait chuter le nombre de sinistres. Cela a généré une économie de 2,2 milliards pour les assureurs auto-moto, selon l'UFC-Que Choisir. Plusieurs mutuelles, notamment la Maif, la Matmut et GMF, ont décidé de rembourser une partie des primes payées aux assurés, soit environ 50 € par véhicule. Toutefois, la majorité des compagnies n'a pas bougé. L'UFC-Que Choisir a donc mis à disposition des consommateurs un courrier-type pour qu'ils réclament une baisse de leurs cotisations. Fin septembre, plus d'un million de Français l'avaient téléchargé. D'après les premières données dont dispose l'association, environ un tiers d'entre eux ont obtenu un geste de leur assureur. Mais la plupart des professionnels du secteur n'ont consenti ni restitution ni ristourne. *« La baisse des accidents de la route (et donc les euros à rétrocéder aux assurés) est proche de ce que nous avions envisagé en avril 2020. Force est de constater qu'elle n'a pas été répercutée sur les tarifs 2021 »,* indique Matthieu Robin, chargé de mission à l'UFC-Que Choisir. Toutefois, en plus de reverser une part des primes 2020, quelques assureurs (Matmut, Maif, GMF, certaines caisses du Crédit agricole...) bloquent les tarifs auto en 2021. La Maif fera de même en 2022. Elle sera la seule. *« C'est une mesure de solidarité vis-à-vis de nos assurés. Nous avons souhaité les aider pendant la crise sanitaire en gelant les tarifs auto sur deux ans. Même si le manque à gagner (autour de 100 millions d'euros par an) est élevé pour nous »,* a déclaré Luc Delage, directeur du pilotage, de la tarification et de la data à la Maif.

>>> mutuelles doivent, quant à elles, compter avec des employés habitués à un certain niveau de salaire, mais leurs rémunérations ont moins progressé que l'ensemble des coûts de gestion assumés par les assureurs privés : frais de courtage et de publicité, campagnes promotionnelles, etc.

Quoi qu'il en soit, aujourd'hui, tous les assureurs sont confrontés à deux types de charges qui risquent de peser de plus en plus sur les cotisations : la flambée des prix des réparations automobiles et le nombre croissant de catastrophes naturelles. Comme le constate l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir, le coût global des sinistres en auto (réparations, indemnisations vol, dommages corporels) a grimpé de 26 % entre 2012 et 2019. La hausse des tarifs des pièces détachées en est responsable pour une bonne part, ce poste représentant 50 % du montant des réparations. À mettre en parallèle avec le coût de la main-d'œuvre (40 %) et d'éléments divers tels que la peinture (10 %).

Le prix des pièces détachées automobiles augmenterait de 3,6 % par an, d'après le cabinet Facts & Figures, pour une inflation qui atteint, en moyenne, seulement 1,1 % depuis 2017. La montée en gamme des voitures, avec notamment le développement du marché des SUV, de même que l'explosion de leurs équipements électroniques expliquent en partie ce renchérissement. *« Les constructeurs automobiles pratiquent de plus en plus une stratégie de type "Nespresso",* ajoute Cyrille Chartier-Kastler. *Ils rognent sur les marges concernant le prix d'achat des véhicules, mais se rattrapent sur l'après-vente et, notamment, sur les pièces de rechange. »*

Hausse des coûts de réparation auto et multiplication des catastrophes naturelles pèsent sur les cotisations

Quels tarifs pour demain ?

En matière d'assurance habitation, ce sont les événements climatiques (tempêtes, sécheresses, inondations) qui alourdissent la facture. Trois ans de sécheresse en France, de 2017 à 2020, ont notamment malmené les logements et ont pu créer des fissures entraînant des coûts de réparation très élevés. Le début de 2020 a aussi été marqué par des tempêtes. Ces phénomènes n'ont, pour l'instant, pas fait déraper le montant des primes ; la hausse s'est établie, en moyenne, autour de 2,5 % par an au cours des huit dernières années (passant de 246 € à 299 € TTC). Selon Facts & Figures, 2022 ne devrait pas non plus être trop touchée : l'augmentation resterait inférieure à l'inflation. Les prévisions suivantes s'avèrent plus pessimistes. *« La dérive réelle du climatique et celle du coût de la construction, sans compter celui de la réforme partielle des catastrophes, devraient aboutir à une accélération probable des majorations de tarifs sur l'assurance habitation en 2023 »,* note le cabinet spécialisé.

Un scénario similaire semble se dessiner en auto : relative stabilité en 2022 (de 0,5 à 1 % sur les contrats en portefeuille), mais possibilité de relèvements importants des cotisations dans les années à venir à cause des coûts de réparation des voitures qui s'envolent. À noter que seule la Maif a, pour l'heure, annoncé un maintien total des prix de son assurance automobile l'an prochain. *« Afin de faire preuve de solidarité, Maif gèle, pour la seconde année consécutive, ses tarifs auto en 2022, malgré une hausse de la sinistralité et des coûts de réparation auto »,* a déclaré le groupe en juin dernier. ◆

FAUSSE FIBRE OPTIQUE
SFR rechigne à résilier

Bien que condamné par la justice pour avoir fait passer du câble coaxial pour de la fibre optique, SFR renâcle toujours à accorder la résolution sans frais aux abonnés qui la réclament. Le mieux, pour obtenir satisfaction, est de respecter une procédure précise.

— Par **CYRIL BROSSET**

Après 17 ans de fidélité à SFR, Michel réfléchissait depuis quelque temps à changer d'opérateur. Alors, quand un démarcheur de Bouygues Telecom s'est présenté à son domicile, il y a vu l'occasion de sauter le pas. D'autant plus que l'offre qu'il lui proposait lui permettait d'économiser plusieurs euros chaque mois et de profiter d'une box plus performante. Qui plus est, il bénéficierait enfin d'une connexion en fibre optique (plus rapide) de bout en bout, et non plus de la terminaison en câble coaxial que lui avait imposée SFR. *« Je lui ai dit que j'étais sous le coup d'une période d'engagement après avoir souscrit une nouvelle offre, mais le commercial de Bouygues m'a répondu que SFR avait été condamné, et donc que je pourrais résilier mon abonnement sans frais,* se souvient Michel. *C'est ce que j'ai fait.»*
Sauf que SFR ne l'a pas entendu de cette oreille. Si l'opérateur a bien validé la résiliation, il a envoyé à Michel une dernière facture de 363 €. Un montant qui correspond aux pénalités dues en cas de rupture pendant la période d'engagement. À sa demande, la banque a bloqué le prélèvement, mais Michel reste pour l'heure redevable de la somme. Il n'est d'ailleurs pas le seul dans ce cas. D'autres abonnés SFR ont utilisé les mêmes arguments pour résilier leur contrat sans avoir à payer de frais.

Suivez le guide !

SFR a bel et bien été condamné, il y a un an environ, parce qu'il avait fait passer des connexions en coaxial pour de la fibre optique (*QC* n° 597). Mais le jugement rendu ne suffit pas à lui seul pour contraindre l'opérateur à accorder la résiliation sans pénalités à tous ceux qui la réclament. Encore faut-il respecter une procédure stricte. Le mieux est donc d'envoyer à SFR [1], parallèlement à la résolution du contrat, une lettre en recommandé dans laquelle vous préciserez votre demande, en l'occurrence la résiliation sans frais. Vous expliquerez, en outre, ce qui vous pousse à entreprendre cette démarche – à savoir, que votre connexion se termine par un câble coaxial alors qu'on vous avait vendu une offre fibre.

N'hésitez pas à solliciter l'aide d'une association locale de l'UFC-Que Choisir

Envoi d'un courrier argumenté

N'hésitez pas, bien sûr, à mentionner l'arrêt n° 19/07069 de la cour d'appel de Paris du 8 octobre 2020. Faites également valoir, dans votre courrier, que le non-respect d'un contrat souscrit est passible de sanctions (art. 1217 et 1231-1 du Code civil) et que le fait, pour un professionnel, d'obliger un consommateur à tenir ses engagements quand lui-même ne remplit pas les siens constitue une pratique abusive (art. R. 212-1 5° et R. 212-1 7° du Code de la consommation). Enfin, vous pouvez invoquer l'article 1226 du Code civil, qui dispose qu'un tel manquement justifie la dissolution du contrat, à condition d'avoir adressé préalablement à SFR une mise en demeure.
Si, malgré tous ces éléments, l'opérateur refuse toujours l'annulation sans frais, vous avez la possibilité de vous tourner vers la médiation des télécommunications, voire de saisir les tribunaux. Pensez en outre à solliciter l'aide de l'association locale de l'UFC-Que Choisir la plus proche de chez vous (vous trouverez la liste sur Quechoisir.org, onglet « Combats et litiges »). ◆

(1) Vous pouvez demander l'adresse postale du service client de l'opérateur en composant le 10 23.

SFR a vendu une connexion en coaxial comme étant de la fibre optique.

P. TURPIN/PNS

REVÊTEMENTS DE SOLS

Des phtalates encore trop présents

Nos analyses de poussières dans les logements ont montré qu'ils étaient pollués par des phtalates toxiques, surtout quand les sols étaient en PVC. La loi ayant restreint l'usage de ces contaminants, nous avons vérifié si les fabricants la respectaient.

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

En avril 2020 (*QC* n° 590), *Que Choisir* titrait «Trop de contaminants dans nos logements». Ce constat inquiétant reposait sur l'analyse en laboratoire de 53 échantillons de poussière prélevés dans autant d'appartements ou de maisons. Les molécules les plus nocives susceptibles de s'y trouver avaient été recherchées. Les phtalates figuraient en tête des substances néfastes détectées. Ils se sont révélés omniprésents, parfois à des teneurs très élevées. Rien de très étonnant puisqu'il s'agit des plastifiants les plus courants. Ils assouplissent le PVC et représentent jusqu'à 50 % de sa composition. Ils peuvent aussi être intégrés dans d'autres matières plastiques pour les rendre plus flexibles ou plus résistantes. Les phtalates n'étant pas liés chimiquement au plastique, tous les matériaux ou objets qui en contiennent les relarguent à petites doses et en continu au fil du temps ; de leur pose quand ils sont neufs jusqu'à leur élimination une fois usés.

Or, la plupart de ces polluants présentent de vrais risques pour la santé. Certains sont suspectés d'être des perturbateurs endocriniens et beaucoup sont classés toxiques pour la reproduction. D'ailleurs, 16 phtalates figurent sur la liste des substances extrêmement préoccupantes du règlement Reach. Autrement dit, il s'agit de produits chimiques qui ont vocation à être retirés du marché européen. Régulièrement mise à jour, cette liste devrait prochainement s'enrichir d'un nouveau phtalate, lui aussi considéré comme reprotoxique. De plus, et depuis 1999, la Commission européenne proscrit la présence de certains d'entre eux dans les articles de puériculture et les jouets pouvant être mis à la bouche par les très jeunes enfants. Si ces phtalates n'apparaissent pas tous sur la liste des substances extrêmement préoccupantes, ils sont en majorité soupçonnés d'être des perturbateurs endocriniens.

Après avoir mené l'enquête auprès des résidents ayant fait analyser leurs poussières et concernés par de très fortes concentrations en phtalates, nous avons constaté que la responsabilité des revêtements de sol en PVC (vinyle) était importante. Tous les logements affichant des doses supérieures à 1 000 µg/g de poussière (un niveau élevé), avec des pics dépassant parfois 4 000 µg/g, avaient en effet un point commun. Le sol d'au moins une de leurs pièces était en PVC, qu'il s'agisse de rouleaux ou de dalles. En général, les ménages tombaient des nues : ils n'avaient jamais imaginé une telle contamination de leur intérieur.

Les tout-petits exposés

Cette pollution s'avère très préoccupante pour les tout-petits, qui marchent à quatre pattes, jouent par terre et portent à peu près tout à leur bouche. Ils respirent la poussière à pleins poumons et peuvent en ingérer. Publiée en 2019, l'étude Esteban sur l'imprégnation de la population par les phtalates a montré qu'en dépit des restrictions d'usage, les enfants étaient plus contaminés que les adultes. C'est d'autant plus inquiétant qu'ils constituent une catégorie *«particulièrement vulnérable aux effets des perturbateurs endocriniens»*, précise l'étude. La réglementation européenne s'est heureusement durcie en

Les tapis PVC hors de cause

Dans notre sélection de sols PVC qui regroupait lames, rouleaux, dalles et tapis, seule la dernière catégorie est indemne de références avec des phtalates toxiques.

Les six produits testés

 # La Redoute intérieurs Tapis Simen vinyle bleu carreaux de ciment **# Maisons du monde** Tapis Lisboa vinyle motifs carreaux de ciment **# Izéo** Tapis Lisboa vinyle gris (La Foir'Fouille) **# Tapis vinyle** motif géométrique bleu (acheté chez Bricorama) **# Tapis vinyle** Jungle (acheté chez Castorama) **# Gifi** Tapis vinyle

DEEPOL/PLAINPICTURE

Les enfants sont plus contaminés que les adultes par les phtalates, dont certains sont suspectés d'être des perturbateurs endocriniens.

juillet 2020. Elle a étendu l'interdiction d'utiliser des phtalates qui s'applique aux jouets à tous les produits commercialisés dans les pays de l'Union. Pour vérifier qu'elle était respectée, nous avons acheté 22 revêtements de sol et tapis en PVC sur les sites de magasins de bricolage, d'enseignes spécialisées et discount juste avant l'été 2021. Le laboratoire y a ensuite recherché les 20 phtalates les plus problématiques pour la santé.

Une bonne et une mauvaise nouvelle

Nos analyses prouvent qu'aucun des revêtements de notre sélection ne comporte de phtalates prohibés, c'est la bonne nouvelle. La mauvaise ? Quatre d'entre eux renferment ceux qui ont été bannis des jouets destinés à être mis en bouche par les moins de trois ans et suspectés d'être des perturbateurs endocriniens. Gerflor, l'un des fabricants concernés, explique leur présence par l'emploi de matière recyclée. *« Nous avons de nombreux produits pour lesquels le DINP/DIDP provient de matières recyclées et pas de la matière vierge,* indique-t-il. *Le taux de recyclé moyen dans un produit Gerflor s'élève à 25 % et peut aller jusqu'à 55 % dans le cas du Senso Premium Clic que vous avez testé. »* L'ennui, c'est que rien sur les emballages de revêtements de sol vinyle ne signale l'usage de PVC recyclé. Par ailleurs, les industriels qui précisent la mention « sans phtalates » sont rares. Dans notre comparatif, seuls quatre produits l'affichent : les lames Contesse Collection Isocore et Quick-Step Ambient Click +, ainsi que les tapis vinyles motif géométrique bleu et jungle. Il reste donc difficile pour les consommateurs d'éviter à coup sûr ces phtalates problématiques.

Pour s'en protéger, *Que Choisir* recommande de passer l'aspirateur très régulièrement puis la serpillière humide sur les sols en revêtement plastique, afin de bien les dépoussiérer. Et surtout, de renoncer à se servir du balai, de la balayette et du plumeau. Ils ne font que remettre la poussière en suspension au lieu de l'éliminer ! ◆

Nos analyses sur les phtalates

LABO QC

16 REVÊTEMENTS DE SOLS

		Appréciation globale	Prix au m²
	4 ROULEAUX		€
1	**BERRYALLOC** SOL VINYLE MOONLIGHT, EFFET TOMETTE BRIQUE	★★★	16,99
2	**TARKETT** SOL VINYLE ICONIK RESIST, ASPECT BÂTON ROMPU CHÊNE BRUT	★★★	12,99
3	**GERFLOR** SOL PVC PROVENCE OCRE	■	18,95
4	**IVC** SOL PVC EFFET BÉTON GRIS CLAIR	■	16,95
	5 DALLES		
1	**ARTENS** (LEROY MERLIN) DALLES DE SOL CLIPSABLES EN PVC MOODS OLD STONE	★★★	23,90
2	**GOODHOME** JAZY VINYL CLICK TILE - CARREAUX DE CIMENT GRIS	★★★	23,90
3	**MODE DE VIE** (BRICORAMA) REVÊTEMENT DE SOL EN VINYLE RIGIDE BÉTON	★★★	32,90
4	**TARKETT** LUXURY VINYL TILES - STARFLOOR CLICK ULTIMATE TIMELESS CONCRETE LIGHT GREY	★★★	34,90
5	**EASYTREND** DALLE VINYLE CLIPSABLE MÉTAL OXYDÉ	■	24,99
	7 LAMES		
1	**CONTESSE** COLLECTION ISOCORE 6,5 WIDE	★★★	34,90
2	**GOODHOME** BACHATA VINYL CLICK PLANK MULTILAMES BRUNES	★★★	17,90
3	**HOMFLOR** INSTINCT S. REVÊTEMENT DE SOL VINYLE SOUPLE CHÊNE COLIBRI	★★★	16,90
4	**QUICK-STEP** LAMES VINYLE RIGIDE SENS CHÊNE PRINTEMPS	★★★	39,90
5	**QUICK-STEP** AMBIENT CLICK + MARBRE DE CARRARE	★★★	38,99
6	**OCEAN 55** LAMES VINYLES RIGIDES OCEAN SMOKED	★★★	24,99
7	**GERFLOR** LAME VINYLE À CLIPSER SENSO PREMIUM CLIC COLUMBIA	■	32,90

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

A. LECOMTE

ARNAQUE AU FAUX SUPPORT TECHNIQUE

Ne payez pas !

Un message inquiétant s'affiche soudainement sur l'écran de votre ordinateur. Il vous demande d'appeler de toute urgence un numéro de téléphone. Pas de panique. La situation n'est pas aussi grave que l'on cherche à vous le faire croire.

— Par **CYRIL BROSSET**

Laurence travaillait sur son ordinateur quand, tout à coup, les pages qu'elle consultait se sont figées, plusieurs fenêtres se sont ouvertes intempestivement et un message inquiétant est apparu à l'écran. *« Il était écrit,* raconte-t-elle, *que mon PC avait été infecté par des programmes malveillants. Je devais composer de toute urgence un numéro de téléphone qui semblait correspondre à celui du service technique de Microsoft. Il était également précisé qu'il ne fallait surtout pas que j'éteigne la machine, faute de quoi toutes mes données seraient perdues. J'ai un peu paniqué, alors j'ai appelé. Au bout du fil, une personne m'a confirmé que l'appareil était vérolé, mais elle m'a dit qu'elle remettrait tout en ordre si je déboursais 240 €. Comme j'avais absolument besoin de mon ordinateur le jour même, j'ai payé. »* Une fois le virement effectué, le réparateur en a pris le contrôle à distance et a procédé à une série de manipulations. Le PC de Laurence s'est ensuite remis à fonctionner normalement.

Monique a vu la même annonce s'afficher sur son écran d'ordinateur alors qu'elle cherchait à se connecter au site de sa Caisse d'allocations familiales. Elle était accompagnée d'une sirène stridente qui n'a cessé de retentir qu'une fois le son des enceintes coupé. *« Comme je ne pouvais plus rien faire sur mon PC, j'ai téléphoné. Une personne charmante a pris la main sur mon ordinateur et, après avoir réalisé un diagnostic, m'a déclaré qu'il était infecté. Elle m'a proposé un dépannage à 90 €, auquel s'ajoutait un contrat de maintenance à vie de 400 €, que j'ai réglé par le biais d'un porte-monnaie électronique. »*

Les pirates font tout pour convaincre leurs victimes qu'elles ont affaire à de vrais services d'assistance en ligne

Les trois stades de l'arnaque

1. **L'ordinateur est bloqué** et un message apparaît incitant à composer un numéro d'assistance.
2. **Un faux réparateur** extorque de l'argent à sa victime sous prétexte de réparer le PC.
3. **Des données sensibles** sont volées et utilisées.

Laurence et Monique ont toutes les deux été victimes de l'arnaque dite « au faux support technique ». Le message qu'elles ont reçu n'était pas une véritable alerte et ne provenait nullement de Microsoft. Qui plus est, leur ordinateur n'a jamais été infecté ni bloqué. Il leur aurait suffi de le redémarrer pour résoudre le problème ! Quant au « professionnel » qu'elles ont eu en ligne, il ne s'agissait pas d'un réparateur mais d'un cybercriminel, dont l'unique objectif était de leur soutirer de l'argent.

Des méthodes de plus en plus efficaces

Les deux femmes sont loin d'être les seules à avoir été confrontées à ce genre d'escroquerie. *« Il ne s'écoule pas une semaine sans qu'un client me contacte parce qu'il a vu apparaître ce type de message sur son écran,* se désole Jordan Cartron, un réparateur indépendant installé à Compiègne, dans l'Oise. *Beaucoup d'entre eux ont composé le numéro indiqué et versé la somme demandée, qui oscille le plus souvent entre 150 et 500 €, mais qui peut atteindre*

RÉGIS FALLER

1 000 € dans certains cas.» «Depuis plusieurs années, cette arnaque constitue l'un des sujets les plus consultés sur Cybermalveillance.gouv.fr, la plateforme gouvernementale de lutte contre les fraudes en ligne, assure Jérôme Notin, son directeur général. *Les victimes sont nombreuses et les montants extorqués, très importants. Les escrocs, qui se sont professionnalisés et travaillent désormais par équipes à partir de plusieurs pays, se montrent de plus en plus efficaces.»*
Leur méthode ? Un premier groupe est chargé de diffuser les faux messages. Pour ce faire, il passe par des régies publicitaires, dont il contourne les systèmes de contrôle, afin que soient publiés des encarts vérolés intégrant un code informatique frauduleux sur leurs sites partenaires. Dès qu'un internaute se rend sur une page où figure l'une de ces pubs, le code s'active et l'annonce menaçante apparaît. Les plateformes les moins scrupuleuses, comme celles de streaming, de jeux ou encore de recettes de cuisine, sont les plus susceptibles d'être corrompues, mais aucune n'est exempte de risques. Une deuxième équipe répond aux victimes. *«Les aigrefins ont recours à des centres d'appels installés dans des pays francophones et demandent aux téléopérateurs de se faire passer pour de vrais techniciens,* explique Jérôme Notin. *Le discours est tellement bien rodé et les opérations si réalistes que la plupart des particuliers se font avoir et finissent par verser la somme réclamée. Certains ne se rendent même pas compte qu'ils ont été escroqués tant le subterfuge est redoutable.»* Jordan Cartron se souvient : *«J'ai déjà assisté à des interventions de ces pseudo-réparateurs. Ils passent leur temps à ouvrir des fenêtres, à modifier des paramètres et à fermer des boîtes de dialogue. Parfois, ils installent un antivirus gratuit ou une suite de sécurité payante qu'ils activent avec une licence piratée. En réalité, tout est faux. Ces manipulations ne servent absolument à rien, et pour cause, l'ordinateur n'a jamais eu le moindre problème.»*

Gare à vos données personnelles

Si les personnes âgées peu à l'aise avec l'informatique représentent les proies les plus faciles, n'importe qui peut, un jour ou l'autre, tomber dans le panneau, tant l'arnaque est bien ficelée. D'autant plus que les cybercriminels n'attendent pas que leurs cibles consultent un site infecté. Ils n'hésitent plus à envoyer massivement des courriels frauduleux (phishing) dans lesquels ils incitent les destinataires, sous un prétexte fallacieux (visionner une vidéo géniale ou réaliser une excellente affaire, par exemple), à cliquer sur un lien qui les redirige vers une page vérolée. Certains escrocs ont même expédié une fausse newsletter imitant celle d'une marque connue dans le but qu'un maximum >>>

>>> d'internautes cliquent sur le lien de désinscription, déclenchant l'affichage du fameux message. Le discours des prétendus réparateurs aussi ne cesse de s'affiner avec le temps. Désormais, il n'est pas rare que les téléopérateurs lancent sur les PC de leurs victimes un soi-disant outil de diagnostic qui repère des infections imaginaires, puis fassent parvenir à ces dernières une facture (fausse, évidemment !) à la fin de leur intervention.

Les margoulins ne se contentent plus d'obliger à payer une pseudo-prestation. Dès lors qu'ils ont pris la main sur les ordinateurs, ils peuvent en profiter pour subtiliser toutes sortes de données sensibles susceptibles de leur rapporter gros. Identifiants, mots de passe, justificatifs de domicile, scans de papiers d'identité… tout ce qu'il est possible de revendre sur le marché parallèle est bon à collecter. « *Nous avons déjà eu un cas où un faux réparateur avait recopié un fichier nommé Motsdepasse.txt qui se trouvait sur la machine d'un particulier. Ce dernier y avait imprudemment recensé tous ses codes secrets, dont ceux de sa banque. Résultat : à peine quelques heures plus tard, 16 000 € disparaissaient de ses comptes bancaires,* déplore Jérôme Notin. *Sans parler des escrocs qui souscrivent des emprunts en utilisant des codes bancaires volés ou créent de faux papiers d'identité grâce à des documents administratifs récupérés auprès de victimes d'arnaque au faux support technique.* » Il arrive également que des cybercriminels cachent dans les PC un logiciel « mouchard » leur permettant d'en reprendre le contrôle ultérieurement, voire recontactent leurs victimes plusieurs mois plus tard et leur réclament à nouveau de l'argent en alléguant une opération de maintenance.

Quand un escroc prend le contrôle d'un PC, il peut aussi y cacher un « mouchard »

Des aigrefins difficiles à appréhender

Si les services de police et de gendarmerie ne restent pas les bras croisés face à ces agissements, malheureusement leur bilan s'avère maigre. Le fait que les escrocs agissent de l'étranger et effacent de plus en plus souvent toute trace de leur intervention sur les ordinateurs de leurs proies ne facilite pas la tâche des forces de l'ordre. Sans compter que beaucoup de victimes ne portent pas plainte. Soit elles estiment que les chances de revoir leur argent sont quasiment inexistantes (ce qui n'est pas complètement faux !), soit elles n'ont pas conscience d'avoir été arnaquées, pensant avoir bénéficié d'une prestation réelle.

Quelques coups de filet ont toutefois été réalisés. En janvier 2019, trois chefs d'entreprise ont été arrêtés dans le département du Rhône. Ils étaient suspectés d'avoir extorqué quelque 2 millions d'euros à 8 000 personnes ! Actuellement mis en examen et placé sous contrôle judiciaire, le trio pourrait être présenté à la justice dans les mois qui viennent. Et, selon nos dernières informations, d'autres investigations seraient en cours. ◆

PRATIQUE
Savoir comment réagir

Voici quelques conseils pour déjouer les arnaques au faux support technique. Ils vous permettront d'avoir les bons réflexes en fonction de la situation dans laquelle vous vous trouverez peut-être un jour.

Un message alarmant apparaît à l'écran

 # Essayez de fermer la page. Si c'est impossible, appuyez simultanément sur les touches ctlr, alt et suppr de votre clavier. Cliquez ensuite sur « Gestionnaire de tâches », puis sur votre navigateur (Edge, Firefox, Chrome…) et sur « Fin de tâche ». Relancez le navigateur sans restaurer la session. **# Éteignez l'ordinateur** en appuyant longuement sur l'interrupteur si rien n'y fait. Vous ne perdrez pas vos données.

Vous avez appelé le numéro et versé la somme demandée

 # Portez plainte auprès de la police ou de la gendarmerie. **# Modifiez vos mots de passe,** notamment ceux de vos comptes bancaires et de votre messagerie, s'il existe un risque que des données personnelles aient été volées. **# Demandez à votre banque d'annuler la transaction** ou de vous rembourser les sommes versées en cas de paiement par carte. Mais sachez que cette démarche peut ne pas aboutir si l'établissement estime qu'il y a eu négligence de votre part. **# Faites examiner votre ordinateur** par un vrai réparateur (comptez une cinquantaine d'euros l'intervention), lorsque vous avez autorisé l'escroc à prendre la main dessus. Vous trouverez plus d'informations sur le site Cybermalveillance.gouv.fr, notamment une fiche récapitulative à présenter à l'agent qui prendra votre plainte.

Le reste du temps

 # N'enregistrez pas identifiants et mots de passe sensibles sur votre ordinateur ou sur les sites eux-mêmes. Notez-les plutôt sur papier. **# Indiquez votre numéro de téléphone** quand on vous le demande pour sécuriser vos connexions. **# Ne cliquez pas sur les liens** présents dans les e-mails douteux.

LABO QC

Pour réaliser les tests de ce mois-ci, nous avons **acheté 144 produits, mobilisé 6 laboratoires et dépensé 329 000 €.**

MEHRFACH-WERTE

POUR VOUS AIDER À CHOISIR

GRAND TEST DU MOIS

36 **MIELS**

TOUS LES AUTRES TESTS

41 **TÉLÉVISEURS** 55 ET 65 POUCES

44 **CASQUES AUDIO** SANS FIL

45 **LAVE-LINGE** TOP ET FRONTAUX

48 **PNEUS HIVER** POUR SUV

Lire également nos **palmarès des marques de cosmétiques** p. 14-23 et les **conclusions de nos recherches de phtalates dans les revêtements de sols en PVC** p. 30-31.

Protocoles des tests et caractéristiques des produits sur **QUECHOISIR.ORG**

ACCÈS LIBRE

NOTRE EXPERTISE

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

AUCUNE PUBLICITÉ N'EST ACCEPTÉE
Les résultats de nos tests 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.

MIELS

Dilué, mal étiqueté… le miel serait, depuis des années, la cible de fraudes en tout genre. Nos analyses confortent en partie ces craintes, mais seulement pour certaines catégories de produits. Nos conseils avant achat.

Les fraudes perdurent

— Par **ELSA ABDOUN** avec **CÉCILE LELASSEUX** et **ÉRIC BONNEFF**

En raison d'une forte demande, le miel doit être produit à une échelle industrielle.

Naturel et paré de nombreuses vertus thérapeutiques, le miel bénéficie d'une image très positive. Mais il présente également une face sombre : les experts le classent parmi les denrées alimentaires les plus suspectées de fraudes. Principales sources d'inquiétude, le risque de dilution avec du sirop de sucre et de faux étiquetages « origine France » collés sur des produits provenant de l'autre bout du monde. Et, malheureusement, nos analyses sur 40 références confortent en partie ces craintes.

Du sirop de sucre détecté

À commencer par la présence de sirop. En théorie, elle peut avoir deux origines, que les méthodes analytiques ne permettent pas de discriminer : soit du liquide sucré est directement incorporé au miel, afin d'en augmenter le volume à bas coût, soit il est utilisé pour nourrir les abeilles. Cette pratique, utile en cas de faible floraison, n'est pas interdite, mais elle s'effectue en respectant certaines règles, au risque d'en retrouver dans le précieux nectar. Or, la réglementation se montre très claire : le miel doit être un produit pur, sans aucun ajout d'une quelconque substance. Nos tests sur 40 pots révèlent pourtant que 7 d'entre eux, soit près de 1 sur 6, ne le sont pas. Catégorie la plus affectée : le miel chinois. L'analyse de pollens a permis de déterminer que trois miels de notre sélection étaient importés de Chine. Dans ce trio, deux présentaient des signes d'adjonction de sucre.

MIEL DE MANUKA
Vraiment bon pour la santé ?

Jusqu'à plusieurs milliers d'euros le kilo ! Le miel de manuka, importé la plupart du temps de Nouvelle-Zélande, se vend à prix d'or. La raison de son succès ? Sa teneur exceptionnelle en MGO, une molécule à l'action antiseptique remarquable. Grâce à un discours bien rodé, diffusé par des magazines féminins complaisants et des sites web gratuits, ce produit fait fureur en ligne et dans les rayons parapharmacie des magasins bio. En effet, certains consommateurs espèrent se prémunir des maux de l'hiver en consommant ce miel en traitement préventif. Mais est-il réellement efficace ? *« Peut-être peut-il aider à combattre certaines infections de la gorge, mais cela n'a encore jamais été prouvé »*, répond Jonathan Cox, microbiologiste à l'université Aston (Royaume-Uni), qui a travaillé sur le sujet. Le miel de manuka reste un antiseptique efficace à appliquer sur la peau… mais il en existe d'autres bons, bien moins chers.

A. DEAN/THE NEW YORK TIMES-REDUX-REA

K. DESPLENTER/BELGA-MAXPPP

Ce constat corrobore des soupçons largement partagés à l'encontre de l'empire du Milieu. Et pour cause. *« Ces 20 dernières années, la Chine a vu non seulement sa production augmenter beaucoup trop vite, mais cette dernière est, en outre, commercialisée à des prix bien trop bas »*, pointe Yves Delaunay, vice-président de l'Union nationale de l'apiculture française (Unaf). L'expert du laboratoire auquel nous avons confié nos analyses, qui souhaite rester anonyme, confirme : *« La Chine fait partie des pays d'origine chez lesquels nous découvrons le plus souvent des adultérations. »* Et un rapport de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) rédigé en 2014 indique que les taux les plus élevés de frelatation (26 %) détectés par ses enquêteurs touchaient des nectars qui n'étaient pas fabriqués dans l'Union européenne (UE). Et la Chine demeure le principal fournisseur de miel, hors UE, de l'Hexagone…

Cette étude concluait, à l'inverse, que les miels français affichaient un pourcentage très faible d'adultérations (1 %). Nos analyses s'avèrent moins rassurantes : sur les 17 références tricolores évaluées, 2 semblaient comporter des sucres exogènes, soit un peu plus de 1 sur 10. *« Notre expérience confirme qu'aucune origine n'est épargnée, pas même la France »*, commente sans surprise notre spécialiste. Fait intéressant, les deux produits frelatés sont commercialisés en vente directe sur Internet. Là encore, ces données concordent avec l'analyse de la DGCCRF, qui écrivait dans son dernier rapport que, lors des années de faibles récoltes, la distribution en circuit court (vente directe sur Internet ou à la ferme, marchés…) était *« la plus susceptible d'être exposée aux fraudes »*, car *« certains petits apiculteurs […] n'hésitent pas à compléter leur offre avec des miels achetés, sans effectuer de contrôle et sans l'indiquer aux consommateurs »*. En revanche, *« les miels industriels font l'objet d'autocontrôles plus efficaces »*.

Les miels français que nous avons envoyés à notre laboratoire ont tous été probablement collectés en 2020 (tout début 2021 au plus tard). Il s'agit d'une bonne année pour les apiculteurs de nos régions, avec plus de 30 000 tonnes produites. Toutefois, depuis plusieurs décennies, les rendements tendent à chuter. Une baisse qui serait due à la >>>

LABO QC

Comment nous avons procédé

 # Pour réaliser ce test, nous avons acheté 40 miels. Nous avons varié les origines botaniques (acacia, châtaignier, toutes fleurs et manuka), les origines géographiques (France, Union européenne, Amérique latine…) et les circuits de distribution (grandes surfaces, magasins spécialisés, sites Internet, vente directe…).

 # Toute une série d'analyses en laboratoire a été effectuée afin de mettre en évidence d'éventuelles non-conformités sur trois points : origines géographique et botanique, présence de sirop de sucre et fraîcheur.

>>> combinaison de plusieurs facteurs (pesticides, changement climatique, parasite varroa, frelon asiatique…). Si les mauvaises récoltes poussent certains professionnels à la faute, on peut redouter que, sur ce plan-là, la situation n'aille pas en s'arrangeant.

Parmi les échantillons dans lesquels nous avons repéré de l'ajout de sirop, une autre catégorie de miels a attiré notre attention. Il s'agit de celui de manuka, un arbrisseau poussant en Nouvelle-Zélande et en Australie. Ce produit s'affiche à un prix fou (146 € le kilo !), en raison de ses prétendus bienfaits pour la santé (lire l'encadré p. 36). *« Plus un produit coûte cher, plus il est tentant d'en gonfler les volumes par des adultérations »*, tranche l'expert de notre labo. Le cas du safran, l'un des aliments à la fois les plus onéreux et les plus fréquemment falsifiés, illustre parfaitement ce phénomène. En ce qui concerne le manuka, le soupçon d'adultération d'au moins une partie des pots analysés est d'autant plus évident qu'il *« s'en vend chaque année plus qu'il ne s'en fabrique »*, complète notre expert. Notons, enfin, qu'une référence bio d'origine italienne renfermait, elle aussi, du sirop de sucre, prouvant – s'il fallait encore le démontrer – que les labels ne constituent pas une garantie contre les fraudes ou les accidents ponctuels.

La fraîcheur pas toujours au rendez-vous

Ce nectar transalpin n'était en revanche pas touché par un autre type de problème décelé dans plusieurs miels : la non-conformité aux critères de fraîcheur, censés garantir leur goût et leur texture. Le règlement européen impose de respecter certains paramètres (des taux minimaux d'activité enzymatique, notamment) attestant du bon état de conservation du produit. À l'arrivée, 8 pots sur les 40 analysés ne répondaient pas aux exigences.

Sur les six miels de manuka examinés, quatre étaient concernés par ce problème et les deux autres flirtaient avec la limite. Joe El Khoury, directeur général de Nutrimel, qui commercialise une des références prises en défaut, se justifie : *« Le miel de manuka est soumis à un processus minutieux de stockage à température contrôlée pour lui permettre d'atteindre son plus haut potentiel. »* Une affirmation que l'on retrouve sur le site d'un autre producteur : « [Le miel] *est stocké à une température constante d'environ 22 à 37 °C durant 12 à 22 mois afin […] de maximiser la quantité de MGO.* » MGO ? Derrière ce mystérieux sigle se cache le méthylglyoxal, une molécule antiseptique sur laquelle repose le très lucratif marketing « santé » du miel de manuka. Son taux figure ainsi sur tous les emballages : 400, 514, 550 mg/kg… ; le but étant, évidemment, d'afficher le plus gros.

Et apparemment, pour y parvenir, des fabricants maintiennent volontairement leurs produits à des températures relativement élevées pendant plusieurs mois. Une pratique qui pose question sur le plan du respect de la réglementation disposant que le miel ne doit pas *« avoir été chauffé de manière que les enzymes naturels soient détruits ou considérablement inactivés »*. Reste à savoir à partir de quelle

12 miels sur 40

Nos analyses ont révélé des ajouts de sucres, des problèmes de fraîcheur ou d'authenticité. Même des références bio ont été épinglées.

Lire nos pictogrammes ● *conforme* ● *non conforme*

SUCRE

Sept miels présentent des traces de sucres ajoutés alors que c'est interdit. Plusieurs industriels contestent nos analyses. Aldi, qui vend le miel Simplement bon et bio, affirme que ses tests révèlent l'absence de sirop, tandis qu'Apidis, qui commercialise L'Abeille diligente, nous a transmis des résultats contradictoires. Mais notre laboratoire insiste : *« Nous sommes sûrs de nos résultats. »* Les deux apiculteurs français en vente directe admettent la possibilité d'une présence accidentelle, liée à l'alimentation des abeilles avec du sirop. Le Rucher de l'ours précise que le miel ne venait pas de sa production, mais de celle d'un confrère avec lequel il s'engage à ne plus travailler.

AUTHENTICITÉ

L'origine botanique de la référence du Rucher des 3 châteaux se révèle inauthentique, puisque contrairement à ce qui est mentionné sur l'étiquette, il ne s'agit pas d'un miel d'acacia. Un miel de fleurs se déclarant roumain s'avère, quant à lui, provenir d'un autre pays, possiblement l'Ukraine. Enfin, celui de La vie claire, officiellement issu d'acacias hongrois, pose sérieusement question : un des deux pots analysés est en fait un produit toutes fleurs, dont une partie provenait du bassin méditerranéen.

FRAÎCHEUR

Huit miels de notre sélection ne respectent pas la réglementation concernant la fraîcheur. Aldi, qui vend la référence Simplement bon et bio, certifie de nouveau (lire sucre ci-dessus) que ses analyses indiquent que son produit remplit les critères exigés. Comptoirs & Compagnies nous a envoyé ses résultats de tests, qui aboutissaient à des niveaux conformes (bien qu'à la limite). Carrefour a confirmé, après avoir effectué des mesures, que son lot de miel de fleurs roumain ne répondait pas aux exigences. Le distributeur l'a retiré de la vente.

Berringa Australian (MGO 400+)
- **Manuka** • **Prix :** 146 €/kg
- **Origine annoncée :** Australie
- **Origine détectée :** conforme

La vie claire (bio)
- **Acacia** • **Prix :** 31,96 €/kg
- **Origine annoncée :** Hongrie
- **Origines détectées :** Europe du Sud-Est (Hongrie possible) et bassin méditerranéen ouest (Espagne possible)

non conformes !

Rucher des 3 châteaux
• **Acacia** • **Prix :** 16,67 €/kg
• **Origine annoncée :** Alsace (France)
• **Origine détectée :** conforme

Miel Besacier
• **Acacia** • **Prix :** 11,60 €/kg
• **Origines annoncées :** UE/Non UE
• **Origines détectées :** Chine et traces d'Europe de l'Est

L'Abeille diligente (bio)
• **Châtaigner** • **Prix :** 26,18 €/kg
• **Origine annoncée :** Italie
• **Origine détectée :** conforme

Le Rucher de l'ours
• **Châtaigner** • **Prix :** 19 €/kg
• **Origine annoncée :** Pyrénées (France)
• **Origine détectée :** conforme

Carrefour Classic crémeux
• **Fleurs** • **Prix :** 7,12 €/kg
• **Origine annoncée :** Roumanie
• **Origine détectée :** Ukraine possible, Roumanie non confirmée

Simplement bon et bio (Aldi) crémeux
• **Fleurs** • **Prix :** 8,79 €/kg
• **Origine annoncée :** non UE
• **Origines détectées :** Chine et traces d'Amérique centrale, d'Europe de l'Est et potentiellement d'Amérique du Sud

Euromiel
• **Fleurs** • **Prix :** 5,10 €/kg
• **Origines annoncées :** UE/Non UE
• **Origines détectées :** Europe de l'Est, Amérique du Sud et centrale, Chine, bassin méditerranéen ouest (Espagne possible)

Happy Belly (NPA 15 + MGO 514)
• **Manuka** • **Prix :** 111,74 €/kg
• **Origine annoncée :** Nouvelle-Zélande
• **Origine détectée :** conforme

Nutrimel (NPA 15 + MGO 550+)
• **Manuka** • **Prix :** 191,96 €/kg
• **Origine annoncée :** Nouvelle-Zélande
• **Origine détectée :** conforme

Comptoirs & Compagnies (IAA 15 + MGO 514+)
• **Manuka** • **Prix :** 191,08 €/kg
• **Origine annoncée :** Nouvelle-Zélande
• **Origine détectée :** conforme

A. LECOMTE

température celui-ci est considéré comme chauffé. Quant aux quatre autres références qui contrevenaient aux normes de fraîcheur en vigueur, elles étaient toutes importées de Chine, d'Europe de l'Est ou d'Amérique du Sud. Une durée de stockage plus longue de ces miels industriels, pour la plupart issus de mélanges, dans des conditions pas forcément optimales pourrait expliquer ces détériorations. Aucun des 17 miels tricolores analysés ne présentait, en tout cas, de problème de vieillissement excessif. *« Les productions françaises sont presque toujours commercialisées dans l'année »*, souligne Yves Delaunay.

Des mensonges sur l'origine

Plus de fraîcheur et moins de risque d'adultération… a priori, on serait tenté de favoriser les nectars français – ou importés de pays limitrophes – aux dépens des mélanges de miels élaborés à l'autre bout du monde. Mais encore faudrait-il pouvoir faire confiance à l'origine géographique indiquée sur les étiquettes ! Car les soupçons de francisation frauduleuse de miels étrangers existent. Et pour cause : dans leur rapport cité plus haut, les services de la répression des fraudes évoquaient *« la découverte d'une organisation de francisation de plusieurs centaines, voire de milliers de tonnes de miels espagnols et chinois »*. Ou encore, à une plus petite échelle, *« un apiculteur qui, en 2016, avait introduit en France, pour un montant de 20 489 €, du miel de lavande maritime d'Espagne acheté en Belgique, et le revendait un an plus tard comme du miel de lavande "récolté en France" »*.

Lors d'une de ses enquêtes, la DGCCRF a découvert des miels espagnols et chinois frauduleusement francisés

Sur ce point, néanmoins, nos analyses sont rassurantes : les 17 miels de notre sélection qui arboraient une provenance française, qu'ils soient vendus en grande distribution ou sur Internet, avaient bien tous été produits dans l'Hexagone. La pratique ne semble donc pas si fréquente.

Pour autant, nous avons constaté d'autres fausses promesses concernant l'origine de certains miels. Car s'il est possible de mentir sur la provenance géographique d'un produit, son origine botanique peut, elle aussi, être falsifiée. Il suffit, par exemple, de travestir un miel toutes fleurs à l'aide d'étiquettes plus valorisantes, telles que « miel d'acacia » ou encore « miel de thym ». C'est vraisemblablement le cas d'une référence française commercialisée en ligne, déjà épinglée pour l'ajout de sirop, et qui s'annonce comme issue d'acacia sans disposer d'aucune des spécificités de ce type de produit.

Concernant une autre référence, officiellement d'acacia, bio et récoltée en Hongrie, un des deux pots analysés possédait les caractéristiques d'un miel toutes fleurs, et les deux pots révélaient un mélange avec un autre miel >>>

Nos analyses suggèrent que les miels français achetés en grandes surfaces sont dignes de confiance.

R. GAILLARD/REA

>>> venant du bassin méditerranéen, ce qui n'est nullement précisé sur l'étiquette. Enfin, un miel de fleurs se déclarant roumain s'est avéré provenir d'un autre pays, possiblement l'Ukraine. *« Il est assez fréquent que l'origine "UE" soit prétendue en utilisant des pays d'Europe de l'Est à la frontière orientale »*, explique notre expert.

Signalons que pour neuf pots, déceler une fraude à l'origine géographique s'est révélé quasiment impossible tant leur étiquetage manque de précision. À savoir « non UE », « UE/non UE » ou encore « Amérique latine et Europe »… Difficile de mentir lorsqu'on ne dit rien ! Une loi votée en juin 2020 prévoyait de mettre fin à ce flou, en obligeant les conditionneurs à indiquer, à partir du 1er janvier 2021, le pays d'origine de leur miel, voire chaque État dans l'ordre décroissant d'importance en cas de mélange. Sauf que le décret d'application se fait toujours attendre.

Mentionner le ou les pays d'origine n'empêcherait certes pas les fraudes, mais cela permettrait au moins au consommateur de choisir en toute connaissance de cause. Et pourquoi pas d'éviter les origines sur lesquelles les doutes sont les plus forts. À savoir la Chine, donc, mais également l'Ukraine. Si elle ne ressort pas dans notre test comme un pays particulièrement à risque d'adultération, elle est considérée comme telle par plusieurs interlocuteurs interrogés au cours de cette enquête. En attendant, les amateurs de miel peuvent d'ores et déjà privilégier une origine probablement assez sûre : la France. Rappelons en effet qu'aucun des neuf miels tricolores vendus en grande distribution que nous avons analysés n'a été pointé du doigt, que ce soit en matière de fraîcheur, d'authenticité ou encore d'adjonction de sirop de sucre. Un constat également valable pour cinq des sept références hexagonales achetées en circuit court sur Internet. ◆

28 miels purs et authentiques

Rucher du Morvan (bio)
• **Acacia** • 34,40 €/kg
• **Origine :** Morvan (France)

Monoprix bio liquide
• **Acacia** • 25,96 €/kg
• **Origine :** France

La miellerie des Arves
• **Acacia** • 18 €/kg
• **Origine :** Savoie (France)

Miellerie Veron
• **Acacia** • 17 €/kg
• **Origine :** France

Miellerie des Cointries
• **Acacia** • 32 €/kg
• **Origine :** France

Les compagnons du miel
• **Acacia** • 20,83 €/kg
• **Origine :** France

Famille Vacher
• **Acacia** • 13,72 €/kg • **Origines annoncées :** UE/Non UE
• **Origines détectées :** Chine et fraction d'Europe de l'Est

Terre de miel (bio)
• **Acacia** • 39,98 €/kg
• **Origine :** France

Lune de miel
• **Acacia** • 13,21 €/kg • **Origines annoncées :** UE/Non UE
• **Origines détectées :** Hongrie possible et traces de Chine

Miel Factory
• **Châtaigner** • 34 €/kg
• **Origine :** Cévennes (France)

Rucher du Morvan (bio)
• **Châtaigner** • 32,20 €/kg
• **Origine :** Morvan (France)

Provenance nature (bio)
• **Châtaigner** • 20,95 €/kg
• **Origine :** Italie

Mielbio Rigoni di Asiago (bio) • **Châtaigner**
• 18,33 €/kg • **Origine :** Italie

Les ruchers du Tigou
• **Châtaigner** • 17 €/kg
• **Origine :** Tarn (France)

Mmm ! (Auchan)
• **Châtaigner** • 15,96 €/kg
• **Origine :** Midi-Pyrénées (France)

Uibie Jason Garitan
• **Châtaigner** • 17,98 €/kg
• **Origine :** France

Reflets de France
• **Châtaigner** • 16,27 €/kg
• **Origine :** Dauphiné (France)

Le rucher du Kleinfeld
• **Châtaigner** • 18 €/kg
• **Origine :** Alsace (France)

Le manoir des abeilles
• **Châtaigner** • 21,20 €/kg
• **Origine :** France

Marque Repère (E.Leclerc) Nid d'abeille à tartiner
• **Fleurs** • 5,74 €/kg • **Origines :** Chili, Mexique et Argentine

Tamara (Aldi)
• **Fleurs** • 5,78 €/kg
• **Origine annoncée :** non UE
• **Origines détectées :** Amérique du Sud et centrale

Bio Paquito (Intermarché)
• **Fleurs** • 9,56 €/kg • **Origines annoncées :** Amérique lat., Europe
• **Origines détectées :** Amérique lat., traces de pollens d'Europe de l'Est

Maribel (Lidl) crémeux
• **Fleurs** • 5,94 €/kg • **Origines annoncées :** UE/non UE • **Origines détectées :** Europe de l'Est et du Sud-Est, Amérique latine

Monoprix Saveur douce et florale
• **Fleurs** • 9,96 €/kg • **Origines annoncées :** Amérique lat., Europe
• **Origine détectée :** Europe de l'Est

U (Système U) liquide
• **Fleurs** • 6,80 €/kg
• **Origines :** Ukraine, Argentine, Espagne, France

Lune de miel
• **Fleurs** • 7,85 €/kg
• **Origines :** Argentine, Uruguay, Mexique, Ukraine, Espagne, France

Watson & Son (MGO 400 +)
• **Manuka** • 171,60 €/kg
• **Origine :** Nouvelle-Zélande

Nu3 Manuka Honig (MGO 400 +)
• **Manuka** • 171,96 €/kg
• **Origine :** Nouvelle-Zélande

A. LECOMTE

TÉLÉVISEURS 55 ET 65 POUCES

Jargon technique, fausses promos… l'achat d'une télé relève du défi. Nos conseils pour y voir plus clair et notre test de 30 modèles.

Un écran sans être à cran

— Par **CAMILLE GRUHIER** avec **FRANÇOIS PALEMON**

Novembre est propice aux soi-disant bons plans sur le marché des téléviseurs. Le Black Friday et le Cyber Monday (dernier vendredi du mois et lundi suivant) promettent de fortes réductions sur les tarifs affichés. Mais, chaque année, après avoir relevé les prix chez des dizaines de commerçants quelque temps avant ces rendez-vous promotionnels, *Que Choisir* dresse le même constat : les rabais bidon sont nombreux. Notre conseil ? Repérez l'appareil qui vous intéresse, observez pendant plusieurs jours l'évolution de son coût chez différents vendeurs et vérifiez, lors de la période de ristourne, que vous faites vraiment une bonne affaire. Et pour choisir le modèle qui correspondra à vos besoins (dimensions, technologie d'écran, connectique…) sans vous casser la tête avec les dénominations commerciales, suivez le guide.

TAILLE D'ÉCRAN
Sortez votre mètre

Il faut d'abord viser juste concernant la taille d'écran. Méfiance, les magasins sont plus grands que nos salons, ils faussent les repères. Pour ne pas vous tromper, utilisez un mètre (bien que les dimensions d'écran s'expriment en pouces) afin de vous assurer que le téléviseur est adapté à la pièce qui l'accueillera. Les modèles en 55 et 65 pouces de diagonale sont les plus vendus, c'est pourquoi ce test leur est consacré. Les fabricants déclinent souvent un même appareil en plusieurs formats. Par expérience, nous pouvons dire que leurs performances sont équivalentes, bien qu'un écran de taille supérieure gagne toujours quelques points grâce au confort qu'il procure.

4K, OLED, QLED…
Décryptez la fiche produit

Entre la définition (4K pour toutes les références de notre sélection), la technologie de l'écran, les caractéristiques de la dalle (fluidité de l'image, par exemple) et les dénominations commerciales des constructeurs, l'univers des téléviseurs est submergé d'acronymes barbares. Dans les faits, sauf pour les modèles d'entrée de gamme, la qualité d'image plafonne (notre spécialiste TV le confirme – lire également l'encadré p. 42). Quant aux deux technologies d'écran qui se partagent le marché, Oled ou LCD, retenez que la première coûte plus cher, et que la seconde comprend un rétroéclairage par des petites diodes LED (d'où la confusion fréquente entre Oled et QLED, qui est bien… du LCD). Dès lors, mieux vaut s'attarder sur les connecteurs disponibles, qui doivent répondre à vos besoins et à vos équipements annexes (amplicateur, décodeur TV, barre de son, console de jeux, etc.).

CONNECTIQUE
Soignez-la

Les ports HDMI permettent d'envoyer, sur la télé, les signaux audio et vidéo d'un autre appareil, comme un lecteur DVD ou le décodeur TV qui accompagne votre box Internet. Plus il y en a, mieux c'est. Attention, dans l'autre sens – c'est-à-dire pour diriger le signal audio sur une barre de son ou une enceinte –, veillez à ce que l'équipement choisi possède une prise HDMI ARC. Vous entendez parler du HDMI 2.1 ? N'y prêtez pas attention, car il s'agit d'un format adapté aux prochaines générations de téléviseurs, de contenus et de consoles de jeux vidéo (4K à 120 fps ou 8K, pour les experts). Les écrans présentent également des ports USB, utiles pour y relier un appareil photo, un disque dur ou encore une clé Chromecast, qui sert à diffuser des vidéos, de la musique ou des images depuis votre smartphone – notez que de nombreux modèles intègrent cette fonction. Enfin, si vous souhaitez utiliser un casque, vérifiez que le téléviseur inclut une connexion Bluetooth ou est doté d'un port jack (pour les casques filaires). Et assurez-vous, si vous êtes plusieurs à le regarder, que vous disposerez alors de votre propre réglage du volume… ◆

>>>

TITI ROMINE

MOYENS FORMATS De 650 à 2 700 €

55 pouces 140 cm

15 TÉLÉVISEURS DE 55 POUCES

		Qualité d'image	Qualité du son	Facilité d'emploi	Appréciation globale (Note sur 20)		Prix €	Consommation annuelle estimée €	Technologie d'écran	Sortie casque: Filaire	Sortie casque: Sans fil Bluetooth	Adapté pour les malentendants (1)	Entrées HDMI (nombre/ARC (2))	Nombre de ports USB
1	**LG** OLED55G16	★★★	★★★	★★★	16,2	★★★	1800	16	Oled evo	●	●	-	4/●	3
2	**SAMSUNG** QE55QN95A	★★	★★★	★★	15,2	★★	2200	15	LCD Neo QLED	-	●	-	4/●	3
3	**LG** OLED55B1	★★	★★	★★★	15,2	★★	1290	17	Oled	●	-	●	4/●	3
4	**SAMSUNG** QE55QN90A	★★	★★	★★	14,8	★★	1700	14	LCD Neo QLED	-	-	-	4/●	2
5	**SONY** XR-55A90J	★★	★★★	★★	14,4	★★	2700	19	Oled	●	●	-	4/●	3
6	**PHILIPS** 55OLED705	★★	★★	★	14,4	★★	1000	21	Oled	●	●	●	4/●	2
7	**SAMSUNG** QE55Q80A	★★	★★	★★	13,9	★★	990	19	LCD QLED	-	●	-	4/●	2
8	**LG** 55NANO886PB	★	★★	★★	13,5	★★	1000	15	LCD NanoCell	●	-	●	4/●	3
9	**LG** 55UP77006LB	★★	★★	★★	13,3	★★	650	16	LCD	-	-	-	2/●	1
10	**SAMSUNG** QE55Q60A	★★	★	★★	12,9	★★	1000	13	LCD QLED	-	●	-	3/●	2
11	**SAMSUNG** UE55AU8075	★★	★	★★	12,7	★★	850	19	LCD	-	-	-	3/●	2
12	**SAMSUNG** UE55AU8005	★★	★	★★	12,7	★★	800	19	LCD	-	-	-	3/●	2
13	**SONY** KD-55X80J	★★	★	★★	12,4	★★	900	20	LCD Triluminos Pro	●	-	-	4/●	2
14	**SONY** KD-55X81J	★★	★	★★	12,4	★★	900	20	LCD Triluminos Pro	●	-	-	4/●	2
15	**LG** 55UP75006	★★	★★	★★	12,2	★★	650	16	LCD	-	-	-	2/●	1

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ● oui - non *(1) Possibilité de régler le volume d'un casque indépendamment de celui des haut-parleurs.*
(2) Les ports HDMI fonctionnent en « entrées » recevant un signal audio ou vidéo. Seul l'HDMI ARC peut diriger un signal audio vers une barre de son ou une enceinte.

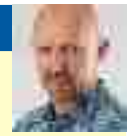
LG OLED55G16
1800 € **16,2/20 | ★★★**

Avec ce téléviseur, on atteint le must : design soigné, qualité d'image époustouflante, équipement dernier cri… Grâce à l'Oled, la résolution (4K) exprime tout son potentiel et l'image est incroyablement détaillée. Le rendu des couleurs, naturelles et équilibrées, s'avère aussi remarquable. Côté audio, le son est bon, mais l'espace offert par un téléviseur a ses limites. S'il est possible de brancher un casque (Bluetooth ou entrée jack), vous ne pourrez pas régler le volume indépendamment de celui des haut-parleurs. Cette TV connectée fonctionne sous WebOS. Existe aussi en 65 pouces (LG OLED65G16).

Philips 55OLED705
1000 € **14,4/20 | ★★**

Bien définie et contrastée, avec des couleurs équilibrées, bien qu'un peu chaudes parfois : la qualité d'image de cet écran UHD est au rendez-vous. Il gère très bien les effets HDR, c'est-à-dire de luminosité. On note un léger manque de détails dans les parties les plus sombres de l'image, mais rien de grave. Fait assez rare pour être souligné, le son est ici riche et clair (aidé par deux haut-parleurs de 10 W et un caisson de basses de 30 W). Enfin, le niveau d'équipement s'avère satisfaisant (Smart TV avec le Bluetooth, quatre ports HDMI, deux entrées USB et une prise jack). À 1 000 €, cet écran Oled ne démérite pas.

L'AVIS DE L'EXPERT



FRANÇOIS PALEMON
Notre spécialiste TV

« La qualité audio doit s'améliorer »

« Entre l'abandon des tubes cathodiques, l'affichage très haute résolution, la montée en puissance des processeurs et l'avènement de technologies comme l'Oled et le rétroéclairage microLED, la qualité d'image est désormais incroyable. Des modèles auxquels nous attribuons une étoile sur ce critère en 2021 en auraient obtenu trois il y a 15 ans. À vrai dire, on a atteint les limites pour l'œil humain. Dès lors, faut-il encore écouter les discours marketing vantant une image toujours plus belle ? Il est peut-être temps de s'attaquer au son qui, lui, présente une grande marge de progression. »

A.LECOMTE

GRANDS FORMATS De 850 à 2 700 €

65 pouces 165 cm

15 TÉLÉVISEURS DE 65 POUCES

		Qualité d'image	Qualité du son	Facilité d'emploi	Appréciation globale Note sur 20		Prix €	Consommation annuelle estimée €	Technologie d'écran	Sortie casque: Filaire	Sortie casque: Sans fil Bluetooth	Adapté pour les malentendants (1)	Entrées HDMI (nombre/ARC (2))	Nombre de ports USB
1	**LG** OLED65G16	★★★	★★★	★★	16,2	★★★	2500	20	Oled	●	●	-	4/●	3
2	**LG** OLED65B16	★★	★★★	★★	15,8	★★	1800	19	Oled	●	-	●	4/●	3
3	**SAMSUNG** QE65QN95A	★★	★★★	★★	15,3	★★	2700	17	LCD Neo QLED	-	-	-	4/●	3
4	**SAMSUNG** QE65QN85A	★★	★★	★★	14,4	★★	1790	15	LCD Neo QLED	-	●	-	4/●	2
5	**PHILIPS** 65OLED705	★★	★★	★	14,4	★★	1900	25	Oled	●	●	●	4/●	2
6	**LG** 65NANO75	★★	★★	★★	13,6	★★	1000	29	LCD NanoCell	-	-	-	3/●	2
7	**SAMSUNG** QE65Q80A	★★	★★	★★	13,5	★★	1300	24	LCD QLED	-	●	-	4/●	2
8	**LG** 65NANO886PB	★	★★	★★	13,5	★★	1000	18	LCD NanoCell	●	-	●	4/●	3
9	**LG** 65UP77006	★	★★	★★	13,4	★★	850	23	LCD	-	-	-	2/●	1
10	**LG** 65UP78006	★★	★★	★★	13,2	★★	850	20	LCD	-	-	-	2/●	1
11	**LG** 65UP75006	★★	★★	★★	12,6	★★	870	27	LCD	-	-	-	2/●	1
12	**SONY** KD-65X80J	★★	★	★★	12,3	★★	1300	28	LCD Triluminos Pro	●	-	-	4/●	2
13	**SONY** KD-65X81J	★★	★	★★	12,3	★★	1200	28	LCD Triluminos Pro	●	-	-	4/●	2
14	**PANASONIC** TX-65JX800E	★	★	★	10,2	★	1100	17	LCD	●	-	●	3/●	2
15	**PANASONIC** TX-65JX820E	★	★	★	10,2	★	1100	17	LCD	●	-	●	3/●	2

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ● oui - non *(1) Possibilité de régler le volume d'un casque indépendamment de celui des haut-parleurs.*
(2) Les ports HDMI fonctionnent en « entrées » recevant un signal audio ou vidéo. Seul l'HDMI ARC peut diriger un signal audio vers une barre de son ou une enceinte.

LG OLED65B16
1800 € **15,8/20 | ★★**

L'appareil coûte cher. On peut donc s'attendre à une excellente qualité d'image… qu'il offre indiscutablement. Grâce à l'Oled, les niveaux de noir, les contrastes et la colorimétrie sont peu affectés par l'angle de vision. Et vous verrez très bien ce qui s'affiche à l'écran, même dans une pièce baignée de soleil. Ce LG s'avère aussi bien équipé avec, entre autres, le Bluetooth, le wifi et l'AirPlay (pour afficher les contenus lus depuis un iPhone ou un iPad). Côté audio, n'espérez pas un son surround, mais vous obtiendrez une restitution efficace des effets stéréo droite-gauche. Du très haut de gamme simple d'usage grâce à des menus clairs.

Samsung QE65QN85A
1790 € **14,4/20 | ★★**

Ce téléviseur, qui intègre les technologies dernier cri (nanocristaux, Full LED et micro dimming ; il s'agit de QLED, pas d'Oled !), délivre une très belle image, avec des mouvements d'une fluidité impressionnante. Double tuner, Bluetooth, quatre ports HDMI, deux entrées USB, une sortie audio optique, l'AirPlay 2… Le Samsung QE65QN85A propose aussi un bon niveau d'équipement. Toutefois, il fait l'impasse sur une prise jack pour un casque filaire. Il ne permet pas non plus de dissocier le volume d'un casque sans fil de celui des six haut-parleurs. Ces derniers offrent en revanche un son clair et riche.

LG 65NANO75
1000 € **13,6/20 | ★★**

Certes, ce modèle n'est pas parfait, mais il vaut le coup d'œil. D'abord, pour sa facilité d'emploi, grâce à une navigation intuitive et un accès logique aux fonctions essentielles. Ensuite, pour son image détaillée (en particulier en UHD), aux couleurs bien équilibrées. Néanmoins, les contrastes, un peu faibles parfois, laissent une impression « laiteuse », et les effets HDR sont peu ou pas visibles. Le son est équilibré et plutôt plaisant ; on tolère le côté un peu « bourdonnant » de temps à autre. Ce LG inclut trois ports HDMI et deux entrées USB. Dommage qu'on ne puisse pas décorréler le volume d'un casque Bluetooth de celui des haut-parleurs.

CASQUES AUDIO SANS FIL

Confort, qualité sonore et autonomie distinguent ces casques audio sans fil. Tous intègrent aussi la réduction active de bruit, qui isole d'un environnement bruyant.

— Par **CAMILLE GRUHIER** avec **FRANÇOIS PALEMON**

NOVELLIMAGE/DEEPOL-PLAINPICTURE

JBL LIVE 660 NC

179 € **14,6/20 | ★★**

Belle surprise que ce casque JBL, confortable et facile à appairer avec un smartphone grâce au bouton dédié. Il offre aussi de bonnes performances audio (malgré un léger manque d'aigus) et une autonomie de 42 heures. La réduction de bruit correcte, notamment pour les basses fréquences (moteur d'avion, par exemple), ajoute à l'intérêt du modèle. On notera seulement que l'indicateur de batterie faible n'est pas très visible. Le JBL Live 460 NC, dont les oreillettes reposent sur les oreilles, obtient des résultats similaires (14,6/20 - ★★), mais coûte moins cher (129 €).

Super rapport qualité prix !

★★ ★ ★★★ ★★

JBL TOUR ONE

200 € **14,5/20 | ★★**

Voici un modèle qui délivre une bonne qualité audio, avec une restitution du son équilibrée dans tout le spectre (une petite réserve sur les basses, parfois un peu faibles). Le JBL Tour One reste longtemps confortable, même pour les porteurs de lunettes, et les touches de contrôle tombent sous les doigts. Les 35 heures d'autonomie sont satisfaisantes. La réduction de bruit aussi, même si la fonction isole mieux des conversations que des bruits sourds. Le micro, quant à lui, permet de mener un entretien téléphonique, y compris dans un environnement bruyant, ce qui est rare.

★★ ★★ ★★ ★★

Apple AIRPODS MAX

629 € **14,4/20 | ★★**

Le premier casque d'Apple présente des finitions impeccables, un design réussi et une qualité audio sans reproche, avec un son précis et détaillé. La réduction de bruit fonctionne bien dans les transports, au restaurant et pour les bruits continus ou cycliques. Les AirPods Max se maintiennent correctement en place, mais leur poids (383 g) finit par gêner. Et, côté autonomie, ils font pâle figure : 22 heures, soit quatre fois moins que certains de leurs concurrents. Non pliable, ce modèle se révèle, en outre, un peu encombrant.

★★★ ★★ ★ ★

Bang & Olufsen BEOPLAY HX

499 € **14,2/20 | ★★**

Bang & Olufsen fait primer le look sur le côté pratique avec ce modèle… non pliable. Les touches de commande, sur les écouteurs, ne sont pas idéalement placées. Heureusement, la qualité sonore se montre irréprochable, en particulier pour les voix. Les quatre micros dédiés à la fonction mains libres s'avèrent efficaces : la conversation est fluide, même en pleine rue. L'autonomie constitue un autre point fort : le Beoplay HX tient 44 heures ! Le fabricant fournit un câble jack si vous préférez connecter le casque en filaire.

★★ ★★ ★★★ ★★

Huawei FREEBUDS STUDIO

130 € **12,4/20 | ★★**

Ce casque fournit un son globalement correct, mais les lacunes restent nombreuses : un peu trop de basses en général et un peu trop d'aigus dans les notes de jazz. Côté confort, s'il est plutôt agréable sur le crâne, le Freebuds Studio manque de stabilité et tombe quand on se penche. Ne comptez pas non plus passer des appels, même dans le calme, puisque la qualité du micro est médiocre. Heureusement, la réduction de bruit s'avère plutôt réussie, en particulier sur les basses fréquences. Et l'autonomie de 44 heures sauve la face.

★ ★★ ★★★ ★

Yamaha YH-E700A

250 € **12/20 | ★**

Conseiller, c'est aussi prévenir : ce casque n'est pas vraiment une bonne affaire. Il coûte cher, ne tient pas bien en place et, si l'on porte des lunettes, il fait pression sur le crâne. Son autonomie s'avère moyenne (26 heures), tout comme la qualité audio : l'excès de basses déséquilibre le son. Quant au réducteur de bruit, il fonctionne, mais on a vu mieux. Les performances du micro déçoivent également, même au calme. Ne reste plus qu'à se consoler avec l'application, très simple, et les touches de contrôle, accessibles. Ce n'est pas suffisant.

★ ★★ ★ ★

Qualité audio · Réduction du bruit · Autonomie · Ergonomie

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

LAVE-LINGE
TOP ET FRONTAUX

Nous avons passé au crible 28 modèles selon le protocole habituel. Pour une dizaine d'entre eux, nous avons aussi regardé les performances du cycle rapide. Et le constat n'est pas brillant.

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

Vite fait, pas bien fait

« Temps qui presse n'ôte pas la crasse. » Voilà qui pourrait synthétiser nos observations sur les programmes rapides des lave-linge. Il y a quelques mois, notre curiosité a été piquée par les performances de ces cycles courts que les fabricants multiplient. La nouvelle étiquette énergie (lire l'encadré p. 46), qui mentionne désormais la durée du mode éco 40-60 à charge maximale, nous avait déjà questionnés. Des disparités surprenantes apparaissent entre les modèles : l'un annonce quatre heures pour laver 10,5 kg de linge sale, quand l'autre affiche trois heures pour une charge deux fois moindre… De quoi s'interroger sur l'influence des différents paramètres (durée de cycle, quantité de linge et type de programme).

Second étonnement, l'allongement inexorable du traditionnel mode coton, constaté grâce aux tests réalisés depuis de nombreuses années sur les machines à laver. Il est plutôt courant d'atteindre trois heures et demie, voire de dépasser quatre heures. C'est long, très long… Assez pour se laisser séduire par les cycles courts. Certains lave-linge en offrent une ou plusieurs variantes, d'autres proposent une option « rapide » sur des programmes coton ou synthétiques. Dans la majorité des cas, il faut alors mettre moins de linge dans le tambour.

Restait à savoir ce que valent ces cycles rapides. Nous avons donc sélectionné une dizaine d'appareils récents, uniquement à hublot, pour les mettre à l'épreuve sur ces programmes spécifiques. Le mode express (15 à 20 minutes), dont la vocation n'est pas de laver mais de « rafraîchir » quelques pièces (2 kg au maximum), a été exclu. Vous ne trouverez pas de résultats détaillés dans le tableau des lave-linge frontaux (à hublot) présenté en page 47, cette évaluation ne concernant qu'une partie d'entre eux. Et puis, le bilan est similaire d'une référence à l'autre : les lavages de courte durée ne convainquent pas.

Moins performants et pas plus économes

En résumé, c'est sûr, on gagne du temps par rapport aux programmes classiques : 2 h 27 au lieu de 3 h 30 sur l'Electrolux EW6F1496AM, 1 h 17 plutôt que 2 h 41 sur le Miele WCG660. Mais aucun des cycles rapides ne se montre aussi efficace que le spécial coton. Côté lavage, les modèles testés passent, en moyenne, de ★★★ à ★. Attendez-vous à ce que certaines taches ne partent pas… Question rinçage, les performances habituellement médiocres (■) deviennent très mauvaises (■■). Enfin, l'essorage pâtit également, puisque les notes globales chutent de ★★ à ★. Il n'y a rien à espérer non plus au niveau des économies d'énergie (la consommation d'électricité baisse de 15 % en moyenne) ou d'eau (dans un cas sur trois, la quantité d'eau utilisée par kilo de linge lavé s'avère même supérieure à celle du mode coton !). Notre conclusion ? Réservez ces cycles courts au linge peu sale et utilisez-les occasionnellement. ◆

>>>

INDICE DE RÉPARABILITÉ

Sur les frontaux, pas sur les tops

L'indice de réparabilité vise à lutter contre l'obsolescence des appareils en informant le consommateur sur leur caractère réparable. Apparue en magasin et chez les e-commerçants il y a quelques mois, cette note sur 10 repose sur cinq critères : la documentation fournie, la facilité de démontage du produit, la disponibilité des pièces détachées, leur prix et, pour les lave-linge, l'accessibilité à un compteur d'usage. Seuls les appareils frontaux sont pour l'heure concernés, pas les tops.

A. RUBTSOV/DEEPOL-PLAINPICTURE

13 LAVE-LINGE TOP

		Efficacité de lavage	Durée: Rinçage	Durée: Essorage	Durée: Coton h	Durée: Synthétiques h	Consommation d'eau	Consommation électrique	Niveau sonore	Facilité d'emploi	Appréciation globale Note sur 20		Prix €	Capacité maximale: Coton kg	Capacité maximale: Synthétiques kg	Essorage maximal tr/min	Lavage différé h	Distributeur automatique de lessive liquide	Pays d'origine
1	**MIELE** WW650 WCS	★★	■	★★	2h06	1h50	★	★★	★	★★	**12,4**	★★	**1599**	6	2,5	1200	24	–	Rép. tchèque
2	**ELECTROLUX** EW6T3369ID	★★★	■	★★	3h23	2h08	■	★★	■	★	**12,3**	★★	**479**	6	3	1200	20	–	Pologne
3	**MIELE** WW610 WCS	★★	■	★★	2h07	1h51	★	★★	★	★	**11,9**	★	**1249**	6	2,5	1200	n. p.	–	Rép. tchèque
4	**THOMSON** (DARTY) TOP8130	★★	■■	★	3h46	3h19	★	★★★	■	★	**11,7**	★	**599**	8	4	1300	24	–	Chine
5	**INDESIT** BTWS62300FR/N	★★	■	★★	3h04	2h	★	★★	■	★	**11,1**	★	**399**	6	3	1200	24	–	Slovaquie
6	**WHIRLPOOL** TDLRB6242BSFR/N	★	■	★★	2h29	2h17	★	★★	■	★	**10,7**	★	**559**	6	3	1200	24	–	Slovaquie
7	**WHIRLPOOL** TDLR65230SFR/N	★★	■	★★	3h06	2h01	★	★★	■	★	**10,6**	★	**499**	6,5	3	1200	24	–	Slovaquie
8	**HAIER** RTXSGP48TMSCE	★	■	★★	3h07	2h13	★	★★	■	★	**10,4**	★	**599**	8	4	1300	24	–	Chine
9	**WHIRLPOOL** TDLR6228FR/N	★★	■■	★★	3h01	2h	★	★★	■	■	**10,4**	★	**439**	6	3	1200	24	–	Slovaquie
10	**INDESIT** BTWL50300FR/N	★★	■	★	2h31	2h08	★	★★	■	■	**10,2**	★	**379**	5	3	1000	12	–	Slovaquie
11	**INDESIT** BTWS60300FR/N	★	■■	★	2h57	2h09	★	★★	■	■	**9,3**	★	**379**	6	3	1000	24	–	Slovaquie
12	**PROLINE** (DARTY) PTL5100/N	★	■■	★★	2h22	2h06	★★	★★★	■	■	**8,7**	★	**269**	5	3	1000	12	–	Slovaquie
13	**VEDETTE** VT602B2	■	■■	★	2h10	1h25	★★★	★★★	■	■	**8,1**	★	**399**	6	3	1200	12	–	Algérie

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ● oui - non n. p. : non présent

Les limites de la notation énergétique

L'étiquette énergie européenne a évolué en mars 2021, et les classes A+, A++ et A+++ ont disparu au profit d'un rééchelonnement des scores, de A à G. Autre changement notable, la mention de la durée de lavage. Elle se fonde sur celle du programme « éco 40-60 à capacité maximale » alors que les programmes coton et synthétiques sont davantage utilisés, mais l'information reste intéressante. Dommage que l'efficacité de rinçage, intégrée à nos critères de notre test, ne figure pas sur cette fiche.

R. DAMORET/REA

Miele WW650 WCS
1599 € **12,4/20 | ★★**

Le top des lave-linge top ! Cette machine lave efficacement 6 kg de linge en 2 heures (coton) en maîtrisant sa consommation d'eau et d'électricité. Elle convainc moins sur le programme synthétiques, où elle se limite à 2,5 kg de charge pour une durée de lavage égale. Silencieuse lors des cycles, elle se fait moins discrète à l'essorage, et ce bien que Miele vante un système d'insonorisation. Le bandeau de commande, inhabituellement placé à l'avant, tombe sous les doigts, et le bac à lessive, à gauche sous la porte principale, s'ouvre facilement. Notez que ce modèle est plus large que la moyenne des tops (45,7 cm). Il coûte aussi... plus cher.

Electrolux EW6T3369ID
479 € **12,3/20 | ★★**

Un vaste choix de programmes (éco 40-60, coton, synthétiques, délicat, rapide, denim, doudoune, antiallergie...), un départ différé jusqu'à 20 heures, des dimensions contenues (39,8 cm de large) et des performances de lavage satisfaisantes : cet appareil est un bon choix. Autour du sélecteur, les cycles sont clairement sérigraphiés en noir sur fond blanc. Dommage qu'ils soient un peu longs (3 h 23 pour 6 kg de coton, et 2 h 08 pour 3 kg de synthétiques seulement). Vendu chez Darty, ce modèle est proche des EW6T3366AZ (Extra, Proxi) et EW6T3365EL (Boulanger, Connexion).

Miele WCG660
1399 € **14,2/20 | ★★**

Miele justifie ses prix élevés par la qualité des composants (notamment le tambour alvéolé Hydrogliss) et les fonctions disponibles (dosage automatique de lessive avec TwinDos, par exemple), mais aussi par une promesse de durabilité, grâce à la cuve en inox et le contrepoids en fonte. Une chose est sûre, avec ce modèle, le lavage est efficace, la consommation d'eau, raisonnable, la durée des cycles, acceptable, l'utilisation, simple et l'entretien (filtre de vidange et bac à lessive), facile. Seule réserve, les touches sensitives un peu trop rapprochées.

Electrolux EW6F1496AM
649 € **14,1/20 | ★★**

Coton, synthétiques, délicat, sport, outdoor... cette machine offre de nombreux modes. Le lavage est efficace et silencieux, mais les cycles un peu longs. Il est possible de différer le départ (jusqu'à 20 heures) et, lors d'un cycle, l'afficheur informe de la durée restante. L'usage des bacs à lessive et assouplissant est jugé aisé, leur entretien (tiroir amovible d'une seule main) aussi. Par contre, ce modèle ne rince pas mieux que les autres, notamment pour le coton. Vous pourrez toutefois lancer un rinçage additionnel, en option sur certains programmes.

Faure FWF1422E32
479 € **13/20 | ★★**

Cette référence de grande capacité, vendue chez Darty, propose plusieurs programmes courts (express 60 minutes, rapide 30 minutes, rafraîchir 14 minutes) à utiliser avec parcimonie (lire p. 45). Sans doute parce que les cycles classiques sont assez longs. Longs, mais efficaces : le lavage est impeccable ! Et vous n'aurez pas à nettoyer le filtre de vidange, il n'y en a pas. Dommage que la consommation électrique s'avère un peu trop élevée (coton) et que les options de lavage manquent de clarté (certains symboles à interpréter).

15 LAVE-LINGE FRONTAUX

		Efficacité de lavage	Durée: Rinçage	Durée: Essorage	Durée: Coton	Durée: Synthétiques	Consommation électrique	Consommation d'eau	Niveau sonore	Facilité d'emploi	Appréciation globale		Capacité maximale: Coton	Capacité maximale: Synthétiques	Essorage maximal	Lavage différé	Distributeur automatique de lessive liquide	Pays d'origine
					h	h					Note sur 20		€	kg	kg	tr/min	h		
1	**MIELE** WCG660	★★★	■	★★	2h41	2h01	★	★★★	★	★	14,2	★★	1399	9	4	1400	24	●	Allemagne
2	**ELECTROLUX** EW6F1496AM	★★★	■	★★	3h30	2h10	★	★★	★	★	14,1	★★	649	9	4	1400	20	–	Pologne
3	**SIEMENS** WU14UT09FF	★★★	■	★★	3h27	2h28	★	★★	■	★	13,5	★★	749	9	4	1400	24	–	Espagne
4	**SAMSUNG** WW10T684DLH	★★	★	★★★	3h39	2h27	★	★	★	★	13,4	★★	899	10,5	4	1400	24	●	Chine
5	**SIEMENS** WM14N107FF	★★★	■	★★	2h59	2h32	★	★★	■	★	13,3	★★	569	7	4	1400	24	–	Pologne
6	**AEG** L6FBR141G	★★★	■	★★	3h18	2h08	★	★★★	★	★	13,2	★★	849	10	4	1400	20	–	Pologne
7	**LG** F94V35WHS	★★★	■	★★	4h04	3h04	★	★★★	■	★	13,1	★★	599	9	4	1400	19	–	Pologne
8	**BOSCH** WAN28209FF	★★	■	★★★	3h38	2h29	★	★★	★	★	13,1	★★	699	9	4	1400	24	–	Turquie
9	**FAURE** FWF1422E32	★★★	■	★★	4h	2h25	★	★	★	★	13	★★	479	10	4	1400	20	–	Pologne
10	**SAMSUNG** WW80TA046TH	★★	★	★★★	3h18	2h23	★	★★	★	★	12,9	★★	579	8	4	1400	24	–	Pologne
11	**BOSCH** WAN24208FF	★★	★	★★	3h30	2h28	★	★★	■	★	12,8	★★	579	8	4	1200	24	–	Pologne
12	**WHIRLPOOL** W6XW845WRFR SILENCE	★★	■■	★★	3h15	2h43	★	★★	★	★	12,4	★★	599	8	4,5	1400	24	–	Chine
13	**THOMSON** (DARTY) TW1480	★★★	■■	★	3h48	3h14	★	★★★	★	★	11,6	★	499	8	4	1400	24	–	Chine
14	**BELLAVITA** (ELECTRO DÉPÔT) WF714BW566C	★★	■	★★	3h42	3h22	★	★★★	★	★	11,4	★	259	7	7	1400	24	–	Chine
15	**PROLINE** (DARTY) FP6120WH	★	■	★	2h44	2h12	★★	★★	■	■	8,8	★	239	6	3	1200	9	–	Chine

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

PNEUS HIVER POUR SUV

Cette année, enfin, les pneus hiver pourront être utilisés au même titre que les chaînes à neige pour circuler dans les zones de France où les équipements spéciaux sont obligatoires.

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

Deux panneaux font leur entrée dans le Code de la route : les B58 et B59.

MEHRFACH-WERTE

Loin des sommets

La période hivernale 2021-2022 va offrir quelques nouveautés aux automobilistes. Chaque année, du 1er novembre au 31 mars, tout véhicule circulant sur les routes montagneuses de 48 départements devra désormais être doté d'un dispositif antidérapant amovible (chaînes à neige métalliques ou textiles…) ou de gommes hiver[1]. En outre, les pneus portant un marquage M + S (*Mud + Snow*, c'est-à-dire déclarés aptes à rouler sur la boue ou la neige) sont enfin considérés comme des équipements spéciaux autorisés. Attention, à partir du 1er novembre 2024, vos pneus seront tenus d'arborer, en plus, le label 3PMFS (qui est représenté par un flocon niché dans une montagne à trois pics).

La France s'aligne sur plusieurs pays européens

Toutes les références de ce test sont M + S et 3PMFS. La nouvelle disposition, intégrée à loi de modernisation, de développement et de protection des territoires de montagne (loi Montagne II) de 2016, avait été maintes fois reportée. En s'y conformant, la France s'aligne sur les pays nordiques et plusieurs États d'Europe, comme l'Allemagne, l'Autriche, la Croatie, le Luxembourg ou la Roumanie. Pour ce qui est de l'obligation d'installer des chaînes ou des pneus hiver dans certains secteurs pendant la mauvaise saison, en France, les préfets décideront des agglomérations et des voies de circulation concernées.

Une nouvelle signalisation

Afin de matérialiser cette évolution de la réglementation, deux panneaux de signalisation font leur entrée dans le Code de la route. Ils indiquent respectivement *« l'entrée de zone d'obligation d'équipements en période hivernale »* et la *« sortie de zone d'obligation d'équipements en période hivernale »*. L'arrêté du 23 juin 2021 relatif à la modification de la signalisation routière (paru au *Journal officiel* du 10 juillet) définit leurs caractéristiques. Ils sont de forme rectangulaire à fond blanc bordé d'un listel rouge (B58) ou noir (B59) avec un texte en noir.

Le panneau d'entrée de zone (B58) peut être accompagné de divers panonceaux précisant notamment les dates ou les zones d'application. Par exemple, si le territoire visé s'étend sur beaucoup de communes d'un département, un panonceau « sur l'ensemble du département » complète la signalisation. Quand plusieurs départements sont couverts, l'entrée de zone est rappelée à la limite de chacun d'eux, et un panneau « rappel » peut y être joint pour assurer une certaine cohérence. Dans ces deux cas, lorsque la prescription ne change pas, vous ne trouverez pas forcément de panneau de fin de zone entre deux villes ou deux départements, puisque la consigne se prolonge. La signalisation afférente restera alors facultative.

Les chaînes à neige ne sont certes plus le seul dispositif permettant aux conducteurs de grimper un col en hiver, mais elles peuvent toujours être imposées sur des routes fortement enneigées. Un panneau « chaînes à neige obligatoire » sera alors ajouté au nouveau B58. ◆

(1) Le manquement à cette obligation ne sera pas sanctionné cet hiver.

L'AVIS DE L'EXPERT

LARS LY
Notre spécialiste auto

« Deux références low cost à éviter »

« Dans la grande dimension 225/50 R17, de plus en plus de marques "budget" (les moins chères) font leur apparition. Toutefois, leurs performances sont trop souvent médiocres, voire mauvaises, comme l'illustre ce test. D'origine chinoise[1], le Linglong Green-Max Winter UHP écope de 0/20. Il se montre très insuffisant dans au moins l'une des quatre épreuves éliminatoires : route sèche, mouillée, neige et verglas. Pour faire des économies, mieux vaut choisir une référence de qualité intermédiaire comme Maxxis, Firestone ou encore Nexen. »

(1) Un second pneu chinois testé, le Goodride Z-507 Zuper Snow, se montre aussi mauvais. Mais il n'est pas encore disponible en France dans cette dimension.

Éliminés

Michelin
ALPIN 6
138 € **13,2/20 | ★★**

Les atouts principaux du Michelin Alpin 6 ? Sa longévité exceptionnelle et l'homogénéité de ses performances en conditions hivernales. Ce pneu affiche en effet un score tout à fait satisfaisant sur tous les terrains. Il freine plus court que la moyenne sur route enneigée, verglacée et même mouillée. Il brille aussi sur chaussée sèche. Un petit regret cependant : sa capacité de traction sur neige s'avère un peu inférieure à celle des autres modèles.

Dunlop
WINTER SPORT 5
125 € **13,1/20 | ★★**

Voici un pneu qui se démarque sur route enneigée : c'est celui qui freine le plus court sur ce type de terrain. Le Dunlop Winter Sport 5 devance également ses concurrents en traction. Il se comporte en outre assez bien sur le verglas, malgré son accroche en latéral un peu faible dans les situations extrêmes. Sur chaussée sèche, il remplit aussi correctement sa mission ; sauf pour le freinage, avec une distance d'arrêt supérieure de presque 3 mètres à la moyenne.

Goodyear
ULTRAGRIP PERFORMANCE +
124 € **12,3/20 | ★★**

Ce Goodyear n'a pas de défaut particulier et réussit tous les tests, sans pour autant se distinguer significativement dans l'une des épreuves. S'il s'est montré un peu plus performant quand il freine sur route enneigée, il a obtenu des résultats légèrement inférieurs à la moyenne sur le verglas. Son bilan se révèle aussi mitigé sur chaussée mouillée, où il résiste très bien à l'aquaplaning dans les virages, mais manque un peu d'efficacité en freinage. Enfin, sur terrain sec, il a été jugé satisfaisant.

17 PNEUS HIVER
POUR SUV
225/50 R17

		ROUTE SÈCHE	ROUTE MOUILLÉE				ROUTE ENNEIGÉE			ROUTE VERGLACÉE							PRIX MOYEN CONSTATÉ (WEB)
		APPRÉCIATION	Tenue de route	Virages	Freinage	Aquaplaning	APPRÉCIATION	Tenue de route	Freinage	Traction	APPRÉCIATION	Accroche latérale	Freinage	APPRÉCIATION	DURÉE DE VIE	APPRÉCIATION GLOBALE (Note sur 20)	€
1	**MICHELIN** ALPIN 6	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★	13,2 ★★	138
2	**DUNLOP** WINTER SPORT 5	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★★	★★	★★★	★★★	★	★★	★★	★★	13,1 ★★	125
3	**GOODYEAR** ULTRAGRIP PERFORMANCE +	★★	★★	★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	12,3 ★★	124
4	**KLEBER** KRISALP HP3	★★	★	★	★	★★	★	★★	★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★	11,3 ★	101
5	**CONTINENTAL** WINTERCONTACT TS 860	★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	10,2 ★	130
6	**VREDESTEIN** WINTRAC PRO	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★	★	10 ★	108
7	**BRIDGESTONE** BLIZZAK LM005	★★	★★★	★★	★★★	★★	★★	■	★★	★★	★	★★	★★	★★	★	10 ★	124
8	**NEXEN** WINGUARD SPORT 2	★	★★	★	★★	★	★	★	★★	★★	★	★★	★★	★★	★	10 ★	81
9	**SAVA** ESKIMO HP2	★	★	★	★	★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	9,7 ★	83
10	**FULDA** KRISTALL CONTROL HP2	★	★	★	★	★★	★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	9,4 ★	102
11	**NOKIAN** SNOWPROOF P	★★	■	★★	★	■	★	★	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★	9,2 ★	104
12	**PIRELLI** WINTER SOTTOZERO 3	★	★	★	★	★	★	★★★	★★	★★	★★	★	★	★	★★	9 ★	117
13	**TOYO** OBSERVE S944	★★	■	★	★	★	★	■	★★	★★	★	★★	★★	★★	★	9 ★	94
14	**FIRESTONE** WINTERHAWK 4	★	★★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	8,8 ★	101
15	**MAXXIS** PREMITRA SNOW WP6	★★	★★	★★	★★	★★	★★	■	★★	★	★	★	★★	★	★	8,7 ★	85
16	**GOODRIDE** Z-507 ZUPER SNOW	■	★	★	★★	■	★	■■	★	■■	■■	★	★	★	★	0 ■■	60
17	**LINGLONG** GREEN-MAX WINTER UHP	★	■■	■	■	■	■■	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	0 ■■	93

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

VOITURES D'OCCASION
Nos conseils pour bien vendre

Le marché de l'occasion explose et l'intérêt des acheteurs pour cette filière n'a jamais été aussi fort. C'est le bon moment pour céder votre véhicule. À condition de respecter certaines règles pour une transaction réussie.

— Par **YVES MARTIN** avec **MAGALI BERTHE**

Les ventes de voitures d'occasion prennent de l'ampleur cette année. Elles devraient être au moins trois fois plus importantes que celles des véhicules neufs ; habituellement, elles ne représentent que le double. Raison principale : l'allongement des délais de livraison, dû à des problèmes d'approvisionnement qui grippent les chaînes de production des constructeurs. Cette situation pousse les acheteurs à se tourner vers le marché de seconde main. Logique, ce dernier permet une disponibilité quasi immédiate du modèle convoité. C'est donc le bon moment pour vendre ! Mais la concurrence est rude. Dès lors, il convient de mettre tous les atouts de son côté pour se démarquer des annonces qui pullulent. Puis de réussir la transaction rapidement et sans fausses notes… Nos conseils.

PRÉPAREZ LE VÉHICULE

Avant de vous lancer, assurez-vous que votre voiture est présentable à l'extérieur, à l'intérieur et sous le capot. La carrosserie doit être lavée et l'aspirateur passé dans l'habitacle. La première impression est déterminante pour l'éventuel acheteur. Si la peinture accuse le poids des ans, vous trouverez des produits rénovateurs efficaces pour redonner un coup de jeune à une couleur passée, à des pare-chocs ternis ou des optiques de phares abîmés par le soleil. Enfin, si vous êtes fumeur ou transportez fréquemment des animaux de compagnie, n'oubliez pas de désodoriser.

PENSEZ AU CONTRÔLE TECHNIQUE

En tant que vendeur à un particulier, vous devez lui fournir une attestation de contrôle technique de moins de six mois si votre voiture a plus de quatre ans. Il faudra donc prendre les devants et procéder aux éventuelles petites réparations, afin d'éviter d'être recalé pour un défaut d'éclairage, un pare-brise fêlé ou des pneus usés. Autant de points soumis à contre-visite qui feront perdre du temps et de l'argent. Ne publiez votre offre qu'une fois le document en poche, pour ne pas avoir à refuser une vente faute d'être en sa possession.

RÉDIGEZ CORRECTEMENT VOTRE ANNONCE

Le texte que vous envisagez de mettre en ligne doit être le plus clair possible et ne pas abuser des abréviations, car elles ne font pas partie d'un lexique normalisé. Si *« clim »* et *« dir assist »* sont assez compréhensibles, il n'en est pas de même pour *« dis et plaq neufs »* (comprendre : disques et plaquettes de frein neufs)… Décrivez le véhicule comme il est réellement, sans chercher à cacher quoi que ce soit. N'omettez pas non plus les éventuels défauts. Indiquez également le kilométrage réel du compteur, ou encore l'année exacte du modèle (date de première immatriculation). Plus vous serez transparent, plus vous écarterez le risque de malentendu.
L'annonce n'est pas un roman, elle doit se lire vite. Inutile de préciser la dénomination commerciale de la couleur (violet Blueberry, gris Titanium…), cette information ne parle à personne. A contrario, mettez toujours en avant les atouts et particularités de votre voiture. Cela concerne les options (caméra de recul, système de navigation, kit main libre intégré, etc.) ou les éventuels accessoires que vous avez montés : alarme antivol, toit ouvrant, crochet de remorquage… Faites aussi bien ressortir les informations importantes. Par exemple, *« La voiture est une première main »*.

FIXEZ LE JUSTE PRIX

Si l'on veut vendre rapidement, il faut être dans le tarif du marché et ne pas placer la barre trop haut. Pour estimer au mieux la valeur du véhicule, cherchez des annonces de

R. VILLALON/ADOBE STOCK

BON À SAVOIR

Une dernière formalité

Après la cession de votre véhicule, il est important de prévenir la préfecture de votre département et votre compagnie d'assurance en leur envoyant une copie du certificat de vente, ainsi que de la carte grise rayée (avec la mention de l'heure de la transaction).

modèles similaires au vôtre afin de le situer. Il existe aussi de nombreuses cotes automobiles sur Internet ou dans les magazines spécialisés. Attention, les options « perdent » de la valeur au fil des années. Au bout de cinq à six ans, n'espérez pas tirer avantage d'une climatisation ou d'une direction assistée.

COMPLÉTEZ VOTRE DOSSIER

Proposer toutes les factures d'entretien est un gage de sérieux. C'est, en outre, une indication supplémentaire sur le kilométrage, et cela prouve qu'il n'a pas été falsifié. Si vous avez remplacé des organes coûteux, c'est un « plus » pour la vente : l'acheteur n'aura pas de surprise. Le changement des amortisseurs, des plaquettes de frein, de l'embrayage ou des pneus ne doivent pas augmenter sensiblement le prix, car ces opérations sont réalisées dans le cadre normal de l'entretien. Préparez également le manuel d'utilisation, le double de la clé, ainsi que les éventuelles notices d'équipements montés en accessoire.

Le site gouvernemental Histovec.interieur.gouv.fr retrace tout l'historique administratif des véhicules (suivi des contrôles techniques, déclaration de vol…) depuis le premier certificat d'immatriculation. Il est possible de transmettre un rapport au futur acheteur, ce qui est un bon moyen de le rassurer et de le mettre totalement en confiance. Ce site permet aussi, en un clic, d'éditer le certificat de situation administrative (ou de non-gage). Ce document à transmettre au vendeur est obligatoire pour effectuer le changement de certification d'immatriculation (carte grise).

ÉVITEZ LES SURPRISES

Si un acheteur potentiel vous contacte en amont par téléphone, répondez à ses questions et parlez avec lui du prix de vente. Indiquez si vous êtes prêt ou non à négocier, et demandez-lui son mode de paiement (lire plus loin). Surtout, fuyez toutes les complications ou situations particulières. Si votre interlocuteur vous dit qu'il est à l'étranger et que c'est un ami, ou un membre de sa famille, qui réceptionnera la voiture, ne donnez pas suite. La vente doit se faire de façon la plus traditionnelle qui soit, en présence de l'acheteur lui-même. Et, s'il vient accompagné d'un « ami mécanicien », c'est peut-être un stratagème pour faire baisser le prix.

ÉTUDIEZ TOUTES LES SOLUTIONS DE REVENTE

Il existe plusieurs façons de vendre sa voiture à un particulier : en diffusant une annonce sur Internet, dans une revue spécialisée ou dans les journaux locaux distribués gratuitement, en passant par les ventes aux enchères ou encore en collant une affichette sur les vitres de la voiture, et même sur son lieu de travail. Quant à vendre à un professionnel, ce sera certainement plus rapide, mais le prix proposé, moindre. Explication : il doit se réserver une marge pour la future revente et tient également compte des éventuels frais de remise en état. >>>

>>> VÉRIFIEZ LE MODE DE RÈGLEMENT

Évitez le paiement par chèque classique, qui présente des risques importants (il peut être volé, sans provision…), et par chèque certifié, lequel ne garantit l'approvisionnement du compte que pendant huit jours avant de redevenir classique, avec les mêmes risques. Le virement est aussi déconseillé, en raison du délai bancaire entre l'envoi et la réception des fonds, l'annulation restant parfois possible. Un virement instantané ne peut, lui, être annulé (vérifiez les plafonds de paiement). Malgré cela, sachez qu'un virement peut avoir été fait au moyen d'un chèque sans provision, faux ou volé. Dans ce cas, une « demande de retour de fonds » est lancée par la banque de l'acheteur auprès de la vôtre. Passer par Paypal n'est pas non plus recommandé, car les conditions d'utilisation (garanties des achats et des marchands) ne sont pas applicables aux véhicules motorisés. En outre, l'acheteur peut facilement contester le virement en dénonçant, entre autres, une fraude. Nous déconseillons aussi le paiement en espèces pour les grosses sommes, même s'il est légal et sans limite de montant pour une vente entre particuliers. Les risques sont trop élevés : erreur lors du comptage, remise de faux billets… Et on doit ensuite se promener avec tout ce liquide en poche. Pour un règlement en espèces le plus sécurisé possible, menez la transaction dans votre agence bancaire (versements au guichet ou sur automate).

Finalement, la meilleure solution reste le chèque de banque présenté par l'acheteur. L'établissement garantit que la somme pourra bien être débitée, avec une disponibilité du paiement pendant un an et huit jours. Les risques de falsification sont rares. Pour vérifier l'authenticité du titre, contrôlez la présence au verso de la mention en filigrane « chèque de banque ». Elle est encadrée par deux flammes rayées et par deux semeuses. Notons que payer via un « tiers de confiance » est intéressant : de nouveaux acteurs proposent des services de règlement spécifiques à la vente de véhicules d'occasion (Paycar…), sur Internet ou en agence. L'avantage ? La transaction est sécurisée et irrévocable. Mais, avant de vous lancer, renseignez-vous sur le coût (montant, fixe ou variable) de ce service. ◆

VENTE EN LIGNE — Pas forcément intéressante

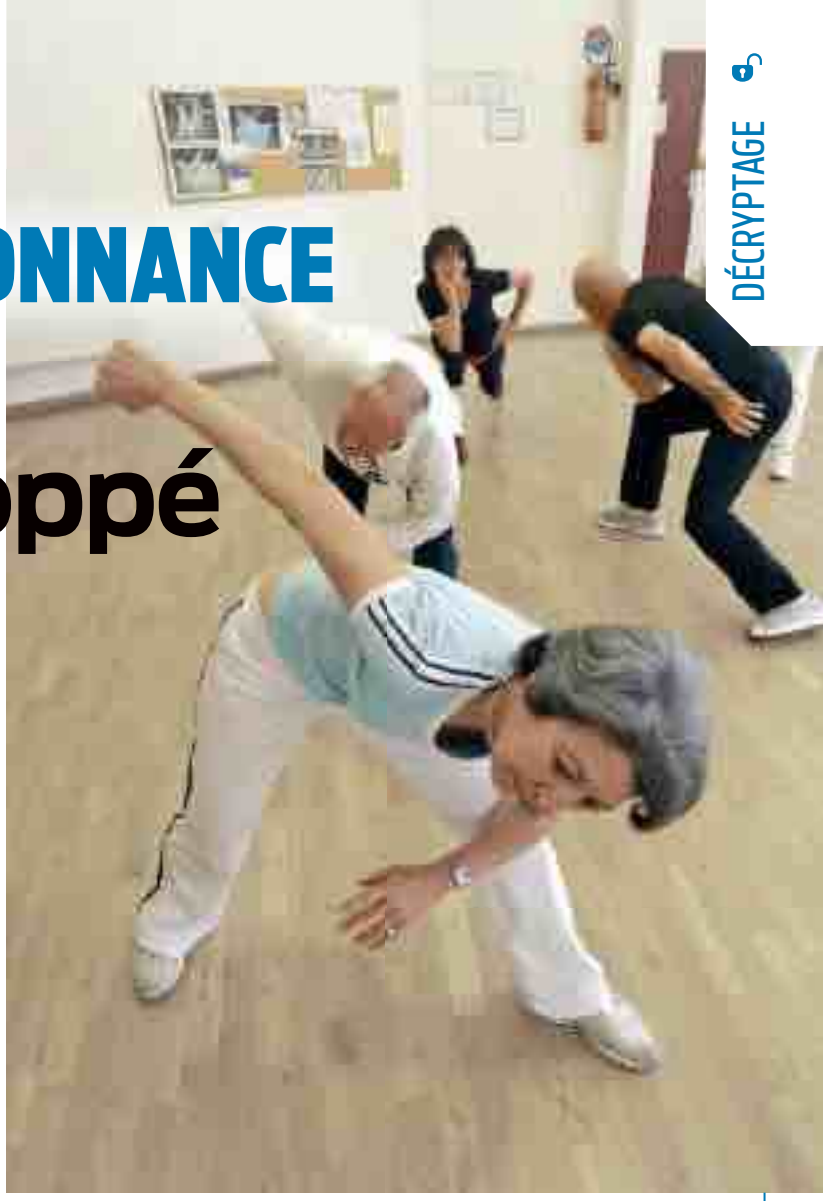
De nombreux sites offrent de racheter ou de vendre votre voiture pour vous, rapidement et en toute sécurité. Nous en avons sollicité six, en simulant la vente d'un modèle pouvant être proposé à un particulier **au prix de 16 000 €.**

Sites	Prix estimé en ligne	Prix ferme proposé	L'avis de QC
Capcar.fr	15 990 €	14 946 €	**Les plus** Expert qui se déplace et examen très sérieux du véhicule • Mise en relation sécurisée avec des acheteurs **Les moins** Site peu pratique • Pas de rachat direct mais dépôt d'annonces (sur 10 sites) • Différence de 1 000 € entre prix estimé et prix ferme proposé • Mandat obligatoire
Vendezvotrevoiture.fr	14 817 €	14 817 €	**Les plus** Site très simple d'utilisation • Prise de rendez-vous rapide • Expert qui se déplace et réalise un examen sérieux de 30 minutes • Prix estimé conforme au ferme **Les moins** Essai routier très court • Offre valable le jour J seulement • Trop d'e-mails et de SMS de relance
Mavoiturecash.fr	14 120 €	13 890 €	**Les plus** Recommandé par La Centrale • Demande d'envoi de photos • Retour et prise de rendez-vous rapides • Prix ferme proche de celui proposé (avec possibilité de négocier un peu) **Les moins** Nombre de professionnels limité imposant de se déplacer assez loin de chez soi
Vendre.autobiz.fr	14 950 €	12 000 €	**Les plus** Clair et pratique • Estimation et prise de rendez-vous rapides • Appels pour confirmer le rendez-vous • Expertise approfondie avec essai routier de 15 minutes • Nombreux partenaires **Les moins** Proposition valable qu'une semaine • Grosse différence entre prix estimé et prix ferme
Aramisauto.com	13 042 €	11 800 €	**Les plus** Estimation très rapide **Les moins** Nombre de sites d'expertise limité • Temps d'attente sur place assez long • Inscription en ligne fastidieuse • Écart non négligeable entre prix estimé et ferme • Décote en cas d'absence de factures d'entretien et de la deuxième clé
Allovendu.com	13 400 €	11 300 €	**Les plus** Estimation assez rapide depuis le site • Appel pour finaliser cette première étape et organiser la prise de rendez-vous **Les moins** Beaucoup de relances par SMS • Expert qui se déplace mais examen du véhicule assez succinct • Montant estimé assez loin du prix ferme

SPORT SUR ORDONNANCE
Utile mais sous-développé

Bénéfique, l'activité physique peut être prescrite par les médecins aux personnes souffrant de maladies chroniques. Mais cela reste rare. En cause, le manque d'information et le coût des pratiques.

— Par **AUDREY VAUGRENTE**



Monter les escaliers, jouer au tennis, jardiner… L'exercice physique revêt bien des aspects. Intense ou non, il est fortement conseillé à tous, au moins 30 minutes par jour. Et pourtant, la moitié des adultes français ne s'y tiennent pas. C'est une véritable occasion manquée, car bouger s'avère très bénéfique pour la santé physique et mentale. C'est particulièrement le cas quand on souffre de maladies chroniques comme le diabète ou l'hypertension. L'activité aide alors à rompre avec une sédentarité qui s'installe notamment avec l'âge et la maladie, au point qu'elle est reconnue comme un traitement non médicamenteux depuis 2011.

Des bienfaits réels et rapides

Le sport ne sert pas seulement à renforcer ses muscles. Les exercices au poids du corps (sans matériel) favorisent la fabrication des os. L'essoufflement et l'élévation du rythme cardiaque ont une action positive sur les vaisseaux sanguins et la capacité respiratoire. À la clé, plus de bien-être et une meilleure qualité de vie, mais aussi un moindre risque de maladies ostéo-articulaires et cardiovasculaires, de certains cancers ou de diabète. Chez les personnes souffrant de pathologies liées au mode de vie (diabète, hypertension…), l'activité physique a des bienfaits encore plus clairs. Elle normalise la pression artérielle, augmente les capacités respiratoires, améliore la tolérance à l'insuline et même la santé mentale. Elle constitue donc le premier traitement des dépressions légères à modérées ainsi que de l'hypertension, et représente une source potentielle d'économies. *« C'est une réelle alternative aux médicaments, mais cela demande plus d'efforts que de prendre un comprimé chaque jour »*, souligne Julien Grignon, responsable sport et bien-être à la Fédération française sports pour tous. Même malade, s'adonner à une pratique régulière est intéressant, voire important. Autorités sanitaires et sociétés savantes s'accordent toutes sur ce point. L'expression « sport >>>

FAUT-IL VOIR UN MÉDECIN ?

Les contre-indications à l'activité adaptée sont rares, mais **certaines limitations peuvent nécessiter l'avis préalable d'un médecin.**

1. Votre médecin vous a-t-il informé que vous étiez atteint d'un problème cardiaque ?

2. Ressentez-vous une douleur à la poitrine au repos, au cours de vos activités quotidiennes ou lorsque vous faites de l'activité physique ?

3. Éprouvez-vous des pertes d'équilibre liées à des étourdissements ou avez-vous perdu conscience au cours des 12 derniers mois ? (Répondez « non » si vos étourdissements étaient dus à de l'hyperventilation.)

4. Avez-vous été diagnostiqué d'une autre maladie chronique qu'une maladie cardiaque ou de l'hypertension artérielle ?

5. Prenez-vous en ce moment des médicaments prescrits pour une maladie chronique ?

6. Avez-vous, ou avez-vous eu dans les 12 derniers mois, des problèmes osseux, articulaires ou des tissus mous (muscle, ligament ou tendon) qu'une hausse d'activité physique pourrait aggraver ?

7. Votre médecin vous a-t-il déjà dit que vous ne devriez pas pratiquer une activité physique sans supervision médicale ?

Si vous répondez « oui » à l'une des questions suivantes, un bilan médical vous est conseillé.

Source : Questionnaire sur l'aptitude à l'activité physique pour tous (Q-AAP+). - P. ALLARD/REA

Il faut souvent lever les freins psychologiques à la reprise d'activité chez les patients.

>>> santé » est d'ailleurs convoquée. Il n'est pourtant pas question de sport au sens premier, souvent trop intense, mais bien d'activité physique adaptée aux besoins et aux capacités de chaque patient (lire aussi l'encadré p. 55). On ne dira pas de sprinter à un insuffisant cardiaque, ou de tenter le saut en longueur à une personne souffrant d'arthrose des genoux ! Reste qu'il n'est pas forcément évident de savoir quoi faire ni de se lancer. Afin d'aider des patients à franchir le pas – et à se tenir à une pratique –, les médecins ont la possibilité de leur prescrire de l'activité physique, en particulier dans le cas de 11 pathologies [1]. Mais au-delà, *« toutes les personnes porteuses d'un facteur de vulnérabilité sont susceptibles de bénéficier d'une prescription d'activité physique »*, souligne le docteur Patrick Bacquaert, médecin chef de l'Institut de recherche du bien-être, de la médecine et du sport santé (IRBMS).
Néanmoins, en dépit du consensus médical, peu de patients pratiquent réellement une activité physique adaptée. Pire, les personnes souffrant de maladies chroniques se montrent encore moins actives que le reste de la population, qui n'atteint déjà pas l'objectif recommandé (lire l'encadré p. 55). De fait, inciter les gens à se mettre en mouvement ne va pas de soi. *« Pendant des années, on a conseillé le repos aux personnes malades. À présent, on leur dit l'inverse, ce qui peut faire peur »*, reconnaît le professeur François Carré, cardiologue et médecin du sport.

Les obstacles à surmonter

S'il est parfois difficile de s'organiser, de trouver le temps et la structure où pratiquer, le principal frein à l'activité physique adaptée s'avère psychologique. *« Les patients se pensent trop vieux, trop fatigués ou trop gros pour se lancer »*, confirme le Pr Carré. Échanger avec eux lors d'une consultation permet au médecin de revenir sur ces idées reçues, de leur expliquer les bénéfices concrets de l'exercice et de comprendre pourquoi ils avaient arrêté un jour. Puis, éventuellement, d'établir une ordonnance… *« La prescription a l'intérêt d'apporter une trace écrite et de placer l'activité physique au même niveau qu'un médicament »*, estime le docteur Émile Escourrou, maître de conférences de médecine générale à l'université de Toulouse.
Outre le manque de motivation, le deuxième frein majeur à l'exercice physique est le déficit d'information. En effet, du côté des patients, les bénéfices pour la santé sont mal identifiés. Ils craignent aussi, parfois, de s'engager dans une pratique perçue comme risquée. À tort. *« En France, pour animer une activité collective, il faut être professionnel et formé »*, rappelle Julien Grignon. Plus récemment, une formation dédiée à l'activité physique adaptée (APA) a été créée, pour mieux encadrer les personnes souffrant de maladies chroniques.
Chez les praticiens, le sentiment d'insécurité est aussi présent, renforcé par l'absence de structures clairement identifiables. *« Un médecin peut avoir peur d'engager sa parole en orientant le patient vers un lieu qu'il ne connaît pas »*, reconnaît le responsable de Sports pour tous. Il faut dire que l'offre varie beaucoup selon les départements. Elle dépend principalement

Activités physiques d'intensités diverses

On parle d'activité physique dès que le corps s'anime. Mais *« il faut être un peu essoufflé »*, si on veut des effets positifs, précise le Pr François Carré, cardiologue et médecin du sport.
La pratique doit inclure exercices d'endurance, de renforcement musculaire, d'équilibre et de souplesse (lire encadré p. 55).

 # Sédentaires Activités en position assise, allongée ou debout, mais sans réel mouvement. **Exemples :** regarder la télé, travailler à un bureau, lire un livre.

 # De faible intensité Activités ne provoquant pas d'essoufflement ou de transpiration. Il est possible de chanter en même temps. **Exemples :** promener un chien, marcher lentement, faire la poussière.

 # D'intensité modérée Activités induisant un essoufflement léger et une transpiration faible. On peut parler, mais pas chanter. **Exemples :** monter les escaliers, faire du vélo de loisirs, marcher d'un bon pas.

 # D'intensité élevée Activités engendrant un fort essoufflement et une forte transpiration. La parole est difficile. **Exemples :** faire de la course à pied, déplacer des charges lourdes, rouler rapidement à vélo.

 # D'intensité très élevée Activités qui provoquent un très fort essoufflement et une transpiration abondante. La conversation est impossible. **Exemples :** le cyclisme, le saut à la corde ou un sport collectif.

GARO/PHANIE - F. SOMMER/DPA-MAXPPP

On manque encore de lieux vraiment adaptés à la pratique du sport sur ordonnance.

d'organismes associatifs, mais le privé est également très présent : les salles de sport fourmillent dans les grandes villes. *« La diversité des acteurs, qui ont des formations hétérogènes, bride le sentiment de sécurité. Et l'inégalité territoriale de l'offre complique la prescription »*, confirme le Dr Bacquaert. Déployées en mars 2021 par les ministères des Sports et de la Santé, les maisons sport-santé ont le potentiel pour lever ces doutes. L'un de leurs objectifs est de rapprocher les professionnels des deux mondes, pour une meilleure orientation des personnes concernées. *« Ces entités donnent plus de visibilité à la démarche,* reconnaît le Dr Escourrou. *L'encadrement qu'elles proposent est très intéressant pour apporter les clés d'une autonomie. »* Mais le cahier des charges lié à l'obtention du label demeure imparfait ; il peut aussi bien être accordé à des structures associatives qu'à des centres hospitaliers, ou encore à des salles à but lucratif. Résultat, cette certification ne garantit pas un coût modéré. *« Elle est hétérogène et mal répartie sur le territoire, donc peu lisible »*, ajoute le Dr Bacquaert.

L'épineuse question du coût

Dernière limitation : le prix d'une activité physique encadrée. Or il faut parfois payer cher, y compris dans les centres labellisés. *« C'est un gage de qualité, mais la charte d'engagement devrait interdire les projets à but lucratif »*, estime le Pr François Carré. Pour le moment, l'État justifie encore son absence de participation financière par un manque de données scientifiques. Pourtant, plusieurs études ont montré qu'une activité physique adaptée réduit le risque de maladie et de décès prématuré, et limite les dépenses de santé. Une expérimentation menée en région Sud, sur 50 patients, montre même une réduction de la consommation de soins à un an d'environ 1 300 € sur 4 000 € de dépenses de santé au total… En attendant, face à ce champ laissé vide, les complémentaires santé ont décidé d'occuper le terrain. Cependant, là encore, la situation est hétérogène. Quand la Maif propose un forfait de 500 € pour ses clients en affection de longue durée (ALD), Harmonie Mutuelle offre, elle, de 60 à 240 € sur présentation d'une prescription médicale. La Matmut, pour sa part, va jusqu'à 400 € de remboursement selon le type de contrat adopté.

Une solution accessible financièrement et géographiquement reste donc à trouver. Dans un rapport sur le sujet paru en juillet dernier [2], deux députés ont suggéré de rembourser, a minima, une consultation de bilan préalable. Le Pr Carré estime, lui, qu'*« après 8 à 10 séances initiales offertes, les patients sont prêts à participer financièrement. Une prise en charge leur mettrait le pied à l'étrier »*. Ce serait également l'occasion de réduire les inégalités socio-économiques, tout en confirmant le statut de l'activité physique, équivalent à celui des médicaments. Au vu des preuves de ses bénéfices, ce serait la moindre des choses. ◆

(1) La prescription d'activité physique est particulièrement recommandée en cas de diabète de type 2, d'obésité, de bronchopneumopathie chronique obstructive (BPCO), d'asthme, de cancer, de syndrome coronaire aigu, d'insuffisance cardiaque, d'AVC, de maladie ostéo-articulaire, de dépression et de schizophrénie.

(2) Rapport d'information n° 4400 de l'Assemblée nationale, juillet 2021.

Trouver le bon rythme

Faire au moins 150 minutes d'activité physique d'intensité modérée par semaine, réparties sur trois à cinq séances, est recommandé. Au-delà, les bénéfices augmentent. Évitez toutefois de dépasser 300 minutes par semaine en cas de maladie chronique, car les bienfaits sont alors moins évidents et des risques pour la santé apparaissent. *« Le premier socle est de lutter contre la sédentarité, en utilisant les escaliers plutôt que l'ascenseur, en allant acheter son pain à pied, en promenant son chien un peu plus loin… »*, explique le Dr Émile Escourrou, maître de conférences de médecine générale à l'université de Toulouse.

La clé de la réussite tient dans la régularité de la pratique. Pour cela, *« il faut d'abord se fixer un objectif réaliste, en fonction de son niveau de capacité physique, quitte à commencer par un reconditionnement »*, conseille Julien Grignon, responsable sport et bien-être à la Fédération française sports pour tous. L'idéal est de trouver une activité plaisante, ne demandant pas trop d'efforts mentaux ou organisationnels. Si vous hésitez, un test est disponible sur la plateforme Lebonsportpourmoi.sports.gouv.fr.

PHOTOVOLTAÏQUE
Vers un circuit court de

Et si le photovoltaïque devenait une source d'énergie produite et consommée dans le quartier ou le village ? L'idée paraît utopique, pourtant elle devient réalité. La transition énergétique locale avance.

Par **ÉLISABETH CHESNAIS** - Photos : **CHARLES URBAN**

À Pérenchies, petite ville du Nord située entre Lille et Armentières, les intéressés s'inscrivent sur une liste d'attente. C'est que l'autoconsommation collective de l'électricité photovoltaïque produite sur place ne laisse pas indifférent… *« On a démarré en 2019, et les premiers kilowattheures [kWh] ont été injectés dans le réseau électrique en 2020 »*, se souvient Nicolas Hernigou, à l'origine du projet avec l'association Soleil du Nord. Sa société, Cohérence Énergies, a d'ailleurs lancé le mouvement en posant sur son toit 70 m² de panneaux solaires, qui fournissent plus de 10 000 kWh/an aux adhérents. Une pharmacie, une boulangerie et des particuliers sont ainsi alimentés en partie avec une électricité renouvelable produite tout près, et facturée à prix fixe sur le long terme. *« Il est important d'avoir des profils d'utilisation variés pour écouler 100 % de la production localement »*, souligne le porteur du projet. Entre les commerces qui consomment la semaine et les ménages le week-end, l'objectif est atteint.

Aujourd'hui, des installations sont envisagées sur des bâtiments publics, des ombrières de parking et chez des particuliers. Leurs débouchés semblent assurés, de nombreuses personnes ayant fait part de leur intérêt. Le financement provient notamment des producteurs eux-mêmes, qui sont rémunérés pour la vente de leur électricité aux habitants utilisateurs, et d'adhérents qui investissent. De futurs consommateurs participent également, en payant par anticipation une partie de l'électricité qui leur sera délivrée.

La transition énergétique, c'est toute une aventure

Dans la Drôme, plus précisément dans la vallée de Quint, au pied du massif du Vercors, une structure du réseau des Centrales Villageoises voit grand. Elle veut *« mettre en pratique la transition énergétique en expérimentant un réseau intelligent d'autoconsommation collective à partir d'énergie photovoltaïque »*. Son programme est ambitieux : il s'agit d'installer d'ici quatre à cinq ans une puissance de 1 600 kilowatts (kW), soit 9 000 m² de panneaux solaires, pour couvrir 100 % des besoins en électricité des six communes adhérant à la structure Acoprev du Val-de-Quint, ce qui représente près de 750 habitants.

En raison d'une réglementation contraignante limitant le périmètre de production et de vente à 2 kilomètres – avant que le lobbying local ne le fasse passer à 20 kilomètres en zone rurale –, tout a débuté dans le village de Saint-Julien-en-Quint. L'intégralité de la production des 30 premiers kilowatts y est vendue à 38 habitants de la commune et de ses alentours. Parmi eux, des ménages, des agriculteurs, un bistrot, la mairie, un camping et quelques artisans. Cette électricité très locale couvre environ 20 % de leurs besoins. Les sociétaires ont fixé un prix de vente du kilowatt identique au tarif réglementé d'EDF, avec l'objectif qu'il devienne inférieur d'ici à quelques années.

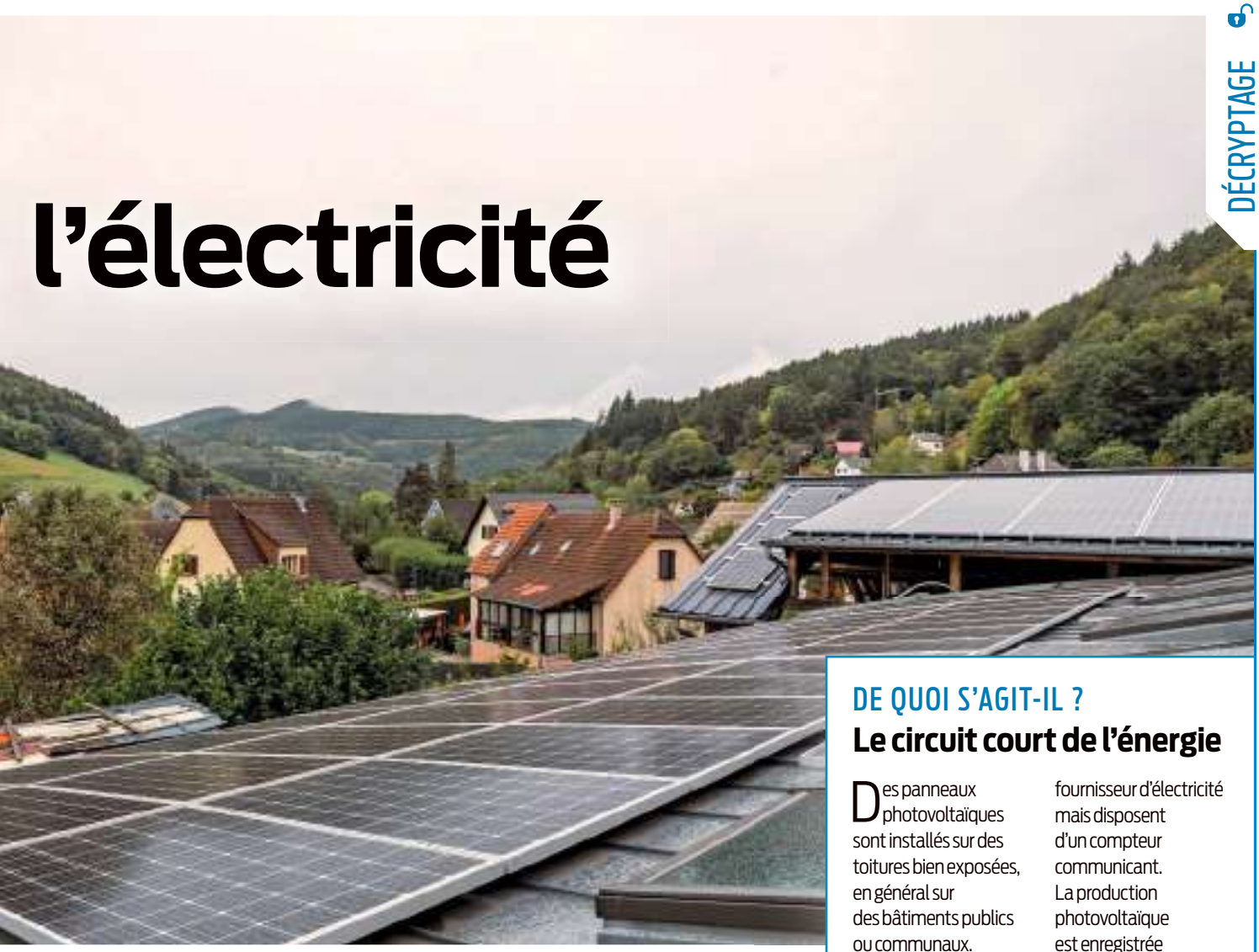
Dans le Haut-Rhin, Philippe Girardin et un collectif citoyen ont fédéré 120 sociétaires, la région et le Crédit agricole autour d'un projet de production locale d'électricité.

Pratique

Comment démarrer un projet

Tout commence par la rencontre de concitoyens que le développement des énergies renouvelables et le consommer local motivent. Pour mettre le projet au point, des réseaux tels qu'Énergie partagée et Centrales Villageoises peuvent aider. Suivent la création d'une association, le démarchage des élus (toitures à équiper, soutien, financement) et l'organisation de réunions publiques afin de convaincre. Boucler le financement nécessite en général des prêts bancaires, aidés ou non. La diversité des compétences au sein de la structure porteuse est un atout précieux, voire indispensable.

l'électricité



C. URBAN/REA

DE QUOI S'AGIT-IL ?
Le circuit court de l'énergie

Des panneaux photovoltaïques sont installés sur des toitures bien exposées, en général sur des bâtiments publics ou communaux. Les habitants et les commerçants du quartier ou du village qui souhaitent utiliser cette énergie produite localement se manifestent. Ils conservent leur fournisseur d'électricité mais disposent d'un compteur communicant. La production photovoltaïque est enregistrée par demi-heure, la consommation des clients aussi. Tous les six mois ou tous les ans, des kilowattheures leur sont facturés au prorata de ce qu'ils ont consommé.

Mais comment finance-t-on une telle opération ? *« Au départ, on a eu une aide de la région et des fonds européens, à hauteur de 50 %. Le reste vient des 130 habitants ayant souscrit au capital d'Acoprev,* souligne Hubert Remillieux, responsable du projet. *L'autoconsommation collective, plutôt que la vente totale de la production à EDF, est apparue comme une évidence pour rapprocher les producteurs des consommateurs. Les habitants ont embrayé massivement. »*
Reste que pour s'assurer une consommation électrique couverte à 100 % par des énergies renouvelables (essentiellement le photovoltaïque) dans la vallée, 2,6 millions d'euros sont nécessaires. L'aventure mobilise la Banque des territoires, des investisseurs privés et même des entreprises. *« Y parvenir implique de pouvoir stocker les surplus de production, mais l'équilibre économique n'est pas encore là,* note Hubert Remillieux. *Des études sont engagées avec les organismes partenaires. »* En outre, pour l'instant, la réglementation ne facilite guère l'autoconsommation collective. Elle reste mal cadrée, avec des textes peu adaptés.

L'État est à la traîne

Avant l'extension du périmètre, fin 2019, cette possibilité se cantonnait à un rayon tellement restreint qu'elle se limitait souvent au bâtiment équipé. On se retrouvait à la fois producteur et consommateur ! Depuis, si 2 kilomètres conviennent en ville, ils restent inadaptés en zone rurale. Un périmètre de 20 kilomètres y est donc devenu exploitable, mais il n'est accordé que sur demande, au cas par cas. Faire plus simple ne nuirait pas !
De plus, bien qu'en circuit court, l'autoconsommation collective subit toutes les taxes, notamment le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité, le Turpe. Enfin, et surtout, elle ne bénéficie d'aucun soutien de l'État, contrairement à la vente totale à EDF ou à l'autoconsommation individuelle, qui donne droit à une prime. *« Jusqu'à présent, la puissance publique n'a rien fait pour que le modèle économique de l'autoconsommation collective soit viable,* confirme Richard Loyen, délégué général d'Enerplan, le syndicat des professionnels du solaire. *Mais la situation va s'améliorer avec le nouvel arrêté. »* Si bien que plutôt que de se lancer dans ce défi, beaucoup de collectifs citoyens mutualisent de la même façon la production locale d'électricité renouvelable… avant de la vendre à EDF via le mécanisme d'obligation d'achat. En effet, c'est une recette assurée sur 20 ans, ce qui facilite >>>

3 questions à...

PHILIPPE GIRARDIN

À la tête de la société locale Centrales Villageoises de la Weiss, dans la vallée de Kaysersberg (Haut-Rhin).

« Nous ne sommes pas aidés par les lourdeurs administratives »

C. URBAN/REA

Q C Comment êtes-vous passé de l'idée de produire de l'électricité localement à la réalisation concrète d'un tel projet ?

PHILIPPE GIRARDIN Le réseau associatif des Centrales Villageoises est né en Auvergne-Rhône-Alpes ; depuis, il essaime du Sud au Grand Est. Ici, nous étions plusieurs à être très motivés par la transition énergétique locale. Nous avons organisé des réunions publiques pour trouver des toits où installer du photovoltaïque, démarché les élus afin qu'ils mettent des toitures de bâtiments communaux à disposition, et contacté des banques pour boucler le financement, en complément des investissements de nos adhérents et de l'aide de la région.

Q C Votre modèle économique est-il viable ?

P. G. Actuellement, nous avons équipé 14 toitures en photovoltaïque (soit un budget de 350 000 €) et 120 personnes sont devenues sociétaires. Elles ont participé à hauteur de 75 000 € et la région a versé une aide de 45 000 €. Le plus difficile a été le financement auprès des banques. Nous avons essuyé de nombreux refus. Seul le Crédit agricole a accepté, de plus à un taux intéressant. Quand nous avons démarré, l'autoconsommation collective était interdite à l'échelle communale, nous vendons donc toute l'électricité produite à EDF, dans le cadre de l'obligation d'achat, avec des contrats sur 20 ans. Notre emprunt sera remboursé au bout de 13 ans.

Q C L'opération s'annonce bénéficiaire. Quels sont les projets de votre structure ? Les adhérents seront-ils rémunérés ?

P. G. Nous pensons équiper de nouvelles toitures en privilégiant les surfaces d'environ 200 m², sous réserve des financements à boucler. Les citoyens investisseurs ne touchent rien les premières années, nous ne versons pas encore de dividendes. On envisage aussi d'aller vers l'autoconsommation collective pour impliquer plus fortement les habitants. Mais nous ne sommes pas aidés par les lourdeurs administratives, chronophages pour chaque nouvelle installation. Heureusement que des retraités s'investissent !

>>> énormément l'octroi d'un prêt bancaire. De fait, la garantie d'EDF sur cette durée convient nettement mieux aux banques que le financement participatif ! La plupart des associations lancées dans la production locale d'électricité photovoltaïque ont donc décidé de la revendre en totalité, sur le modèle de ce que font les Centrales Villageoises dans la vallée de Kaysersberg, en Alsace (lire « 3 questions à… » ci-dessus).

Des métropoles se lancent

Néanmoins, si l'autoconsommation collective reste souvent à l'état de projet, elle n'est pas réservée aux petites communes. Pour preuve, la métropole de Rennes (Ille-et-Vilaine) et ses quartiers sud se sont lancés. Là encore, l'idée est partie d'un groupe de voisins motivés par les énergies renouvelables et le consommer local. *« De discussion en discussion, on a entendu parler de l'autoconsommation collective, on était séduits,* explique Vincent Vanderhaghen, devenu président de la coopérative citoyenne Ciren, qui finance les installations de panneaux photovoltaïques sur les toits et vend l'électricité produite. *Pour l'instant, on vend en totalité à EDF, avec des contrats sur 20 ans, car l'autoconsommation collective était impossible à l'échelle d'un quartier. Mais, à partir de maintenant, les nouvelles installations y seront consacrées. »*

Le premier équipement de ce collectif concernait une toiture d'école ; la ville de Rennes a soutenu l'opération. D'autres projets sur des toits bien exposés, notamment d'écoles et de lycées, ont été présentés aux habitants : ils les ont plébiscités. Entre les citoyens motivés, le club d'investisseurs solidaires du territoire, les représentants des collectivités locales et ceux de la région Bretagne, qui accompagne le mouvement, la coopérative compte actuellement 70 adhérents. Le complément de financement est fourni par des fonds européens et un prêt bancaire. Plusieurs centrales vont être installées sur de grandes toitures publiques louées par la coopérative dès les prochains mois, ce qui permettra d'alimenter la consommation locale.

La Ciren a déjà pas mal de candidats prêts à utiliser l'électricité produite dans leur quartier. Ils peuvent acheter un forfait pour participer à l'investissement, qui sera déduit de leur facture une fois qu'ils consommeront. *« Au-delà du développement des énergies renouvelables très localement, l'opération crée du lien entre les habitants, c'est important »,* ajoute Vincent Vanderhaghen. Le modèle de tarification, outre le tarif de base, devrait inclure un tarif préférentiel social d'un côté et un tarif de soutien de l'autre. Comme quoi, s'engager dans la production et la vente d'électricité locale peut déboucher sur une démarche plus vaste… ◆

LABEL HVE
On frise la tromperie

Un rapport confidentiel pointe les insuffisances du label HVE, promu par le ministère de l'Agriculture.

— Par **ELSA CASALEGNO**

Le label HVE ne garantit pas des méthodes de production vertueuses.

Que peut donc bien contenir la note de l'Office français de la biodiversité (OFB) sur le label Haute valeur environnementale (HVE) pour que le ministère de l'Agriculture et celui de la Transition écologique, ses commanditaires, refusent catégoriquement de la publier ? On sait déjà que les efforts demandés aux agriculteurs pour décrocher cette mention ne sont pas assez importants, et ne les mènent pas systématiquement à des pratiques plus vertueuses. Mais le jugement de l'OFB (lire aussi l'encadré ci-dessous) est plus sévère : *« Cette certification ne devrait pouvoir être prise en compte dans le cadre de politiques publiques environnementales, ou en tant qu'argument de commercialisation sans tromperie du consommateur, qu'à la condition d'une révision profonde des critères d'éligibilité. »* De nombreuses associations, dont l'UFC-Que Choisir, ont eu l'occasion de faire un constat identique. Or, le HVE est brandi par le ministère de l'Agriculture pour afficher son volontarisme, au point de le mettre sur le même plan que le label bio pour l'obtention de certaines aides.

Le ministre n'est guère ambitieux

La réforme de la politique agricole commune (PAC), conclue par l'Union européenne (UE) début 2021, instaure les écorégimes, de nouvelles primes accordées aux agriculteurs s'ils adoptent de bonnes pratiques agroécologiques. Le ministre de l'Agriculture, Julien Denormandie, ne souhaite pas mettre la barre trop haut. En France, ces écorégimes incluront donc l'agriculture biologique, mais aussi le HVE (niveau 3 de la certification), ainsi qu'un niveau 2 + créé spécialement. Un objectif peu ambitieux (70 % des agriculteurs pourraient y prétendre), alors que la PAC est censée intégrer le Green Deal, le programme européen devant amener l'UE à la neutralité carbone en 2050.

Les produits HVE sont aussi boostés par la loi Egalim de 2018. Elle introduit l'obligation, pour la restauration collective, de s'approvisionner à hauteur de 50 % en aliments dits « durables et/ou de qualité » dès 2022. Les produits HVE en font partie aux côtés du bio, des Labels rouge, des AOP et des produits locaux. Moins cher, le HVE risque de détourner une part non négligeable des commandes publiques, à l'heure où il faut au contraire soutenir les pratiques agricoles les plus efficaces pour lutter contre le réchauffement climatique et l'effondrement de la biodiversité. Face aux critiques, le ministère explique avoir lancé une *« étude d'évaluation des performances environnementales du dispositif HVE »*. Les résultats devraient être connus début 2022. Aboutiront-ils à un vrai renforcement des mesures, et non à des ajustements cosmétiques ? Réponse dans quelques mois. ◆

Une certification qui ne convainc pas

Le label public Haute valeur environnementale (HVE) est censé garantir de bonnes pratiques agricoles : usage modéré des pesticides, des engrais, de l'eau… (lire *QC* nº 599 et 600). Propriété du ministère de l'Agriculture, il apparaît sur des vins, des fruits et légumes, de la farine, des pâtes, etc. Près de 15 000 exploitations étaient labellisées au 1er janvier. Mais, dans une note confidentielle, l'OFB critique le HVE, dont les exigences insuffisantes *« ne permettent pas de sélectionner des exploitations particulièrement vertueuses »*, dans la filière viticole notamment, qui constitue 82 % des fermes labellisées. Une étude publiée en septembre par Greenpeace et le WWF va dans le même sens. Elle montre un impact non avéré sur les ressources en eau, la biodiversité, la qualité de l'air ou le climat, modéré sur la qualité des sols et nul sur le revenu des agriculteurs.

P. ALLARD/REA

GAZ ET ÉLECTRICITÉ

Quand Engie force la main du client

L'autre jour, j'appelle Engie, mon fournisseur d'énergie, pour l'informer de mon déménagement et faire transférer mon contrat. Quelques heures plus tard, je reçois l'e-mail suivant : *« Lors de notre échange téléphonique, vous avez manifesté votre intérêt pour un contrat de maintenance concernant l'entretien de votre chaudière gaz, qui comprend l'entretien annuel, les dépannages illimités et l'intervention sous 48 heures en cas de dysfonctionnement. À la suite à votre accord, nous avons transmis vos coordonnées à Engie Home Services. »* Or, non seulement mon interlocuteur n'a jamais évoqué un tel contrat, mais je n'ai pas non plus donné mon accord pour qu'il communique mes coordonnées à une autre entreprise. J'ai écrit un courriel à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)... Si jamais cela pouvait servir à quelque chose. ◆

Sylvain P., Granville (50)

VENTE LIÉE

PlayStation sous condition

Depuis son lancement, en novembre 2020, la console de jeux vidéo PlayStation 5 connaît des ruptures d'approvisionnement chez tous les distributeurs en raison d'une forte demande. Lorsque je me suis rendu à la Fnac de Vélizy (78) pour en acheter une, un vendeur m'a assuré en avoir en stock. Toutefois, selon les directives de sa responsable, il ne pouvait m'en délivrer une qu'à condition que je souscrive une assurance couvrant diverses pannes que pourrait subir l'appareil. Son coût : 89,90 €. Je n'ai pas eu d'autre choix que de céder à ce chantage, car c'était le jour de l'anniversaire de mon fils et je souhaitais lui offrir ce cadeau. Évidemment, quand il m'a fait cette proposition, l'employé est resté discret : il savait pertinemment que ce n'était pas légal. ◆

Philippe Noicy, par courriel

GRANDE DISTRIBUTION

Carrefour me prend pour un jambon !

En mai dernier, j'ai acheté des tranches de jambon sous vide chez Carrefour. Le produit affichait une date limite de consommation de plus d'un mois suivant l'achat. Or, l'emballage plastique a gonflé cinq jours après. J'ai rapporté le paquet en magasin 72 heures plus tard. Je n'ai pas pu me faire rembourser car il aurait fallu, m'a-t-on affirmé, que je le restitue dans les sept jours suivant mon passage en caisse. Est-ce légal ? ◆

Jean-François Depreau, Paris (75)

LA RÉPONSE DE QC

Carrefour est libre d'autoriser ses clients à rapporter les articles achetés en magasin dans les sept jours suivant l'achat. Toutefois, ce délai ne peut pas faire obstacle ou échec à une garantie prévue par la loi. Un vendeur est en effet tenu de répondre des défauts de conformité de ses produits (art. L. 217-4 du Code de la consommation). C'était le cas de ce jambon qu'il n'était plus possible de manger alors que sa date limite de consommation le permettait. L'enseigne aurait dû vous le remplacer ou, à défaut, vous le rembourser. Seule solution pour le distributeur de s'exonérer de cette obligation : démontrer que l'anomalie n'était pas présente dans le paquet quand vous êtes passé en caisse. Une preuve peu évidente à fournir, surtout si ce dernier était hermétiquement scellé (art. L. 217-7 du code précité).

COPROPRIÉTÉ

Un seul appel de charges

Notre copropriété a changé de syndic en octobre 2020. En janvier 2021, ce dernier a envoyé un seul appel de charges annuel qui incluait un calendrier trimestriel, au lieu d'en expédier un tous les trois mois. En a-t-il le droit ? ◆

Philippe S., Nogent-sur-Marne (94)

LA RÉPONSE DE QC

Le syndic est tenu de transmettre aux copropriétaires un document indiquant le montant de la provision dû avant la date d'exigibilité déterminée par la loi ou l'assemblée générale (art. 35-2 du décret du 17/03/1967). Ce dernier est, en principe, adressé en lettre simple ou, avec votre accord exprès, par voie électronique. Les appels de charges générales sont souvent trimestriels. Néanmoins, c'est à l'assemblée générale de fixer leur échéance, tout comme de déterminer celle des appels de fonds liés à des travaux spécifiques (art. 14-1 et 14-2 de la loi du 10/07/1965). Dans votre cas, les charges devant être réglées tous les trois mois, rappelez à votre syndic, par lettre recommandée avec AR, son obligation d'envoyer un avis de paiement chaque trimestre. Pour appuyer votre démarche, rapprochez-vous de votre conseil syndical.

JULIEN COUTY

C'est monnaie courante

BANQUES

Le Crédit du Nord ne voulait pas rembourser

Cet été, je me suis fait molester à un distributeur automatique de billets alors que je venais de taper mon code secret, qui m'avait été demandé avant le montant à débiter. Mon agresseur a effectué un retrait de 900 €. J'ai porté plainte pour vol avec violence, puis effectué les démarches nécessaires auprès de ma banque, le Crédit du Nord, pour obtenir un remboursement, comme prévu dans les conditions générales de ma convention de compte. Elle a d'abord refusé de donner une suite favorable à ma demande, car *« ma carte [avait] été utilisée avec saisie du code confidentiel » (sic)*. Puis, sur les conseils de *Que Choisir*, j'ai envoyé un courrier argumenté dans lequel j'ai contesté sa décision et elle a finalement accepté de m'indemniser. Comme quoi, il ne faut jamais se laisser faire ! ◆ **X. R.,** Paris (75)

MOYENS DE PAIEMENT

Chèque refusé à cause de l'adresse

Le 1er juillet dernier, j'ai dû laisser mes courses à la caisse d'une grande surface pour aller chercher mon chéquier car je l'avais oublié chez moi. À mon retour, la caissière n'a pas voulu que j'utilise ce moyen de paiement. Motif : comme le signale une affiche en magasin, les chèques comportant une adresse située à plus de 20 kilomètres du point de vente ne sont pas acceptés. Un tel refus est-il justifiable ? ◆ **M. R.,** Cour-et-Buis (38)

LA RÉPONSE DE QC

Ne pas accepter un règlement par chèque en raison du lieu de résidence du client est interdit, car il s'agit là d'un motif discriminatoire (art. 225-1 et 225-2, 4° du Code pénal). En opérant ainsi, ce commerçant risque des sanctions pénales. Le Défenseur des droits a déjà demandé à des professionnels de cesser cette pratique (décision 2017-162 du 30/05/2017). Informez-le de cette situation, par lettre ou par courriel, en lui joignant, si possible, une photo de l'affiche. De même, signalez-la au procureur de la République ainsi qu'aux services de la répression des fraudes (DGCCRF), via le site Internet SignalConso. Notez également que les refus de paiement par prélèvement ou virement parce que votre Iban, bien qu'européen, n'est pas français sont également illégaux (décision du Défenseur des droits n° 2019-250 du 10/10/2019).

FACTURES D'EAU

Et si c'était la faute du compteur ?

Veolia m'a adressé un courrier m'indiquant qu'il y avait probablement une fuite d'eau chez moi en raison d'une surconsommation. J'ai vérifié l'ensemble de ma tuyauterie et n'ai trouvé aucun problème. Veolia m'a transmis les relevés quotidiens considérés comme anormaux. Or, il s'avère que, sur cette période, ma maison était vide. Je soupçonne donc un dysfonctionnement du compteur. Est-il possible de faire procéder à une expertise ? ◆

Valérie B.-J., Saint-Flour (15)

LA RÉPONSE DE QC

Dès lors que vous avez fait vérifier l'ensemble de votre installation sans y déceler la moindre fuite, il est effectivement possible de requérir auprès de votre fournisseur d'eau le contrôle de votre compteur. Dans le cas où ce dernier n'a pas été inspecté depuis plus de 15 ans, cette opération est gratuite (arrêté du 6/03/2007 relatif au contrôle des compteurs d'eau froide). Il en va de même si cette intervention détecte un dysfonctionnement de l'appareil. La facturation est alors ajustée et, en principe, il est tenu compte du pourcentage d'erreur constaté. Relisez le règlement du service des eaux pour examiner les modalités de cette rectification. N'hésitez pas à adresser une demande, par lettre recommandée avec AR, au service réclamation de Veolia. À défaut de réponse satisfaisante, contactez le médiateur de l'eau.

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

ÉTIQUETAGE

Lait voyageur

Récemment, nous avons acheté une bouteille de lait de la marque C'est qui le patron ?! sur laquelle était inscrite la mention « Produit par des éleveurs de la Bresse et du Val de Saône ». Apparaissait également, en plus petits caractères, « Local et responsable, pour une rémunération juste des producteurs ». En regardant de près l'étiquette, je constate que deux codes emballages y figurent. Les numéros indiqués renvoient à des établissements de conditionnement des départements de l'Indre (36) et du Loiret (45). De fait, beaucoup de camions circulent sur les routes pour transporter ce lait à destination ! Pas très local ni développement durable... ◆

Christian Guyard, Neyron (01)

COMMERCE

Carte de fidélité périmée

Bricomarché m'a proposé, en 2018, une carte de fidélité, qui était assortie d'un avoir de 260 € sur mes prochaines courses. L'année suivante, j'ai dépensé partiellement ce dernier. En 2020, je n'ai effectué aucun achat puisque les commerces non essentiels étaient temporairement fermés. Quand je suis retourné en magasin, je n'ai pas eu le droit d'utiliser le reste de mon avoir, l'enseigne m'objectant qu'il n'était plus valable, car *« la carte ne pouvait pas rester inactive un an »*. N'est-ce pas abusif ? ◆

Gérard Kovacs, Sainte-Geneviève (60)

LA RÉPONSE DE QC

Cette disposition a dû être portée à votre connaissance avant la délivrance de la carte de fidélité. Un professionnel a le droit de fixer librement ses règles d'utilisation, et la mention sur la durée de validité apparaît dans les conditions générales sur le site marchand. Néanmoins, comme cette carte a été créée en magasin, l'enseigne est tenue d'établir qu'elle vous a dûment informé de ces conditions, notamment par un écrit où figure votre signature (art. L. 111-5 du Code de la consommation). Autrement, ces dernières vous sont inopposables (art. 1119 du Code civil). Envoyez une réclamation au service client de Bricomarché, le mettant en demeure de vous laisser bénéficier de votre avoir. Si le distributeur refuse, et qu'il n'est pas en mesure de présenter un document signé de votre main, vous pouvez rechercher sa responsabilité pour pratique commerciale trompeuse (art. L. 121-2 du Code de la consommation).

AUTOCARS

Pas de vélo à bord !

FlixBus indique sur son site que si l'un de ses autocars n'est pas équipé de porte-vélos, les cycles peuvent être mis en soute comme « bagage spécial ». Nous avons donc acheté deux billets et payé le supplément correspondant. Or, le chauffeur a refusé de nous laisser monter avec nos bicyclettes. S'agit-il de publicité mensongère ? ◆

Delphine Piaut, par courriel

LA RÉPONSE DE QC

Les informations fournies par FlixBus prêtent à confusion : d'un côté, l'entreprise annonce sur son site qu'il est possible de mettre un vélo en soute en l'absence de porte-vélos ; de l'autre, cette option semble plus restreinte dans les conditions générales de transport (CGT). Si cette annonce vous a induit en erreur lors de votre réservation, elle pourrait donc être considérée comme une pratique commerciale trompeuse (art. L. 121-2 du Code de la consommation, art. 15.3.4 et 15.7 des CGT de FlixBus). Signalez-le à la répression des fraudes. Demandez aussi le remboursement intégral de vos billets en établissant que, si une information correcte vous avait été délivrée, vous auriez procédé différemment (art. L. 111-1 du code précité). Faute de réponse, saisissez le médiateur du tourisme et du voyage.

JULIEN COUTY

Pas de frein à la hausse des prix

LOCATION DE VOITURES

Un tarif qui bondit de 46 %

En début d'année, j'ai réservé une voiture au prix de 734,44 € chez Avis, sur un site dédié aux offres et avantages accordés aux détenteurs de la carte Visa Premier. La commande a été confirmée par OUI-sncf. Fin juillet, lorsque je me suis présenté à l'agence pour prendre possession du véhicule, l'employé d'Avis m'a annoncé que le coût de ma location s'élevait à 1 069,10 €, soit une hausse de 46 %. Devant mon étonnement, il m'a soutenu que *« tout le monde [savait] que les tarifs [étaient] modifiables dès que le délai de six mois après la réservation [était] dépassé »*. Ah bon ? J'en ai parlé autour de moi et personne n'était au courant de cette règle. Qui n'était d'ailleurs indiquée sur aucune des plateformes par lesquelles je suis passé pour louer cette voiture… ◆

Guillaume Régler, par courriel

VOYAGES

Remboursement d'un avoir Covid-19

J'ai réservé un séjour auprès d'un voyagiste, qui devait avoir lieu en mai 2020. Il a été annulé à cause de l'épidémie de Covid-19. Un avoir a été émis au mois de juillet de la même année. Or, je n'ai nulle intention de repartir par cette agence. Suis-je réellement obligé d'attendre 18 mois pour obtenir un remboursement ? ◆

Jean-Pierre M., Rennes (35)

LA RÉPONSE DE QC

Sauf exceptions, pour les annulations de séjour survenues entre le 1er mars et le 15 septembre 2020, il faut attendre l'expiration de ce délai (ordonnance nº 2020-315 du 25/03/2020), qui débute dès la proposition d'une nouvelle prestation. Ce n'est qu'au terme des 18 mois que vous pourrez exiger de récupérer votre argent. Toutefois, si vous avancez une circonstance particulière liée à la santé (maternité, décès d'un participant…) ou à votre situation patrimoniale (mutation à l'étranger, surendettement…), vous êtes éligible au remboursement immédiat. Saisissez en ligne la commission mise en place (Bit.ly/Formulaire-Commission-remboursement-avoirs-covid) en y joignant tous les justificatifs. Même solution si le professionnel ne vous a adressé aucune offre de voyage dans les trois mois suivant la résolution de votre contrat. Retrouvez notre dossier sur notre site Ufcqc.link/avoirs607.

VÉLOS

Le marquage en 5 questions

Le vol de vélo dissuade de nombreux aspirants cyclistes. Le gouvernement entend lutter contre ce fléau grâce au marquage, désormais obligatoire, de tous les cycles, qu'ils soient neufs ou d'occasion.

1 Quels vélos sont concernés ?

Classique, électrique, neuf, d'occasion… tous les vélos vendus par des commerçants ou des associations doivent désormais être marqués. Il s'agit d'une mesure prévue par la loi d'orientation des mobilités (LOM), entrée en vigueur le 1er janvier 2021 pour les cycles neufs et le 1er juillet 2021 pour ceux d'occasion.

2 À quoi ça sert ?

Le marquage des vélos vise à lutter contre le vol. Outre son effet dissuasif potentiel, le numéro d'identification permet aux forces de l'ordre, aux services d'objets trouvés ou aux fourrières de contacter facilement le propriétaire d'un cycle retrouvé. Et en cas de vente entre particuliers, il peut rassurer l'acheteur sur l'origine de la bicyclette.

L'identifiant composé de 10 lettres et chiffres est fixé sur le cadre du vélo.

3 Comment ça marche ?

Lors de la vente, le commerçant appose un numéro d'identification sur le vélo. Il entre aussi les coordonnées du client (nom, numéro de téléphone, e-mail…) dans une base de données, qui alimente le Fichier national unique des cycles identifiés (Fnuci), et déclare le véhicule « en service ». Le possesseur devra ensuite modifier le statut de l'engin pour le déclarer volé, retrouvé, vendu ou encore hors d'usage.

Confidentialité

Une base de données sensible

Noms, adresses… le Fichier national unique des cycles identifiés (Fnuci) contient des données sensibles ! Vous ne pouvez pas vous opposer à leur collecte, les vendeurs sont tenus de remplir ce fichier. Leur exploitation est toutefois encadrée : interdiction de les utiliser à des fins commerciales (mais possibilité d'en tirer des statistiques). Et lorsqu'un propriétaire déclare ne plus être en possession du vélo (vendu ou hors d'usage), ses données sont, en théorie, automatiquement effacées.

4 Combien ça coûte ?

Le vendeur facture le marquage entre 10 et 30 €. Le tarif dépend du procédé utilisé, plus ou moins complexe, mais réputé inaltérable dans tous les cas. Six opérateurs sont agréés par l'État pour délivrer les identifiants (Auvray Security, Bicycode, Decathlon, MFC, Paravol et Recobike), sous la forme d'étiquette résistante, d'autocollant, de soudure chimique avec injection de résine ou de gravage par micropercussion. Certaines offres intègrent une assurance d'un an couvrant le vol ou la prise en charge des frais de rapatriement du vélo.

5 Est-ce efficace ?

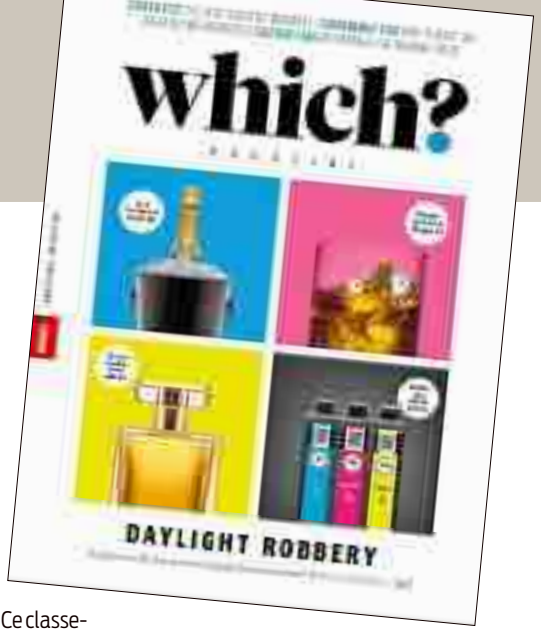
Le vol de vélo décourage de nombreux consommateurs d'adopter ce mode de transport. Ce dispositif vise donc d'abord à les rassurer pour les inciter à se déplacer à bicyclette. Quant à son efficacité, difficile de se prononcer aujourd'hui : le système n'a que quelques mois d'existence. Une chose est sûre, il augmente les chances de retrouver son bien, même si elles restent faibles. Et il est observé de près par nos voisins européens, prêts à dégainer (et pourquoi pas à donner une dimension européenne au Fnuci) s'il s'avère convaincant.

GRAPHICOMPRESSOR/ADOBE STOCK

ENCRE D'IMPRIMANTE ////////

Un produit de luxe

Une cartouche d'encre coûte une petite fortune. Nos confrères anglais de *Which* l'illustrent à leur manière.



LE POIDS DES MOTS, LE CHOC DES PHOTOS

Daylight robbery (« Vol quotidien » en français) : avec ce titre choc figurant sur la couverture de son numéro d'août, le magazine *Which*, l'équivalent anglais de *Que Choisir*, frappe les esprits. Afin de dénoncer le tarif exorbitant des encres vendues par les fabricants d'imprimantes, nos confrères l'ont comparé à celui d'autres liquides réputés chers. À cette fin, ils ont calculé les prix moyens au millilitre. Conclusion ? Un millilitre d'une bouteille de champagne revient à 0,06 livre sterling (£), soit 7 centimes d'euros. Un whisky de 18 ans d'âge coûte 0,13 £ (15 centimes). Avec une eau de parfum, on atteint 1,20 £ (1,39 €). Pour l'encre d'imprimante, on crève le plafond à… 2,42 £, soit 2,82 € ! Voilà un produit très précieux !

LES ENSEIGNEMENTS D'UN SONDAGE

Pour l'occasion, *Which* a interrogé plus de 8 000 propriétaires d'imprimantes. Ces derniers emploient soit des cartouches commercialisées par les constructeurs, soit des versions compatibles ou des *no name* (sans marque), le plus souvent bien moins onéreuses. Or, selon ce panel de consommateurs, les meilleurs résultats (qualité d'impression, facilité d'usage et rapport qualité-prix) sont obtenus par la seconde catégorie. L'encre de fabricant d'imprimantes la mieux notée, celle de Brother, arrive 17e sur 26, devant les références Canon, HP, Kodak ou Epson. Ce classement, flatteur pour les recharges compatibles, est cependant quelque peu contredit par les tests de *Que Choisir*. Globalement, les produits d'origine offrent la meilleure qualité d'impression. Les encres compatibles restituent des couleurs fades et des contours imprécis. Un constat général à nuancer ; dans nos comparatifs, quelques génériques se hissent tout de même à la hauteur des « authentiques ».

LE FAMEUX MESSAGE D'ERREUR…

Par ailleurs, les recharges non officielles risquent d'engendrer des problèmes de compatibilité. Le plus fréquent ? L'apparition d'un message d'erreur. D'ordinaire, il suffit de passer outre pour continuer à imprimer. Mais, parfois, l'imprimante cesse de fonctionner après plusieurs impressions alors que la cartouche n'est pas vide, sans autre solution que de la remplacer. Se servir de produits génériques peut aussi empêcher d'accéder à certaines informations telles que le niveau d'encre restant. Pour limiter ces désagréments, ne vous contentez pas de contrôler la référence de la cartouche. Vérifiez si sa compatibilité avec votre machine est précisée sur l'emballage ou le descriptif. Plus rare, mais plus embêtant : l'imprimante détecte une recharge compatible lors de son installation et bloque toute impression. Dans ce cas, demandez au fabricant du consommable le remboursement ou l'échange.

> Le prix d'une cartouche d'encre est 40 fois plus élevé que celui du champagne

FOIRES ET SALONS ////////////

Il n'y a pas de délai de rétractation

Quand vous achetez un bien ou un service lors d'une foire ou d'un salon, vous ne pouvez pas vous désengager, sauf cas précis.

UNE CROYANCE BIEN ANCRÉE

En se rendant dans une foire ou un salon, de nombreux particuliers pensent qu'ils pourront se rétracter après avoir effectué un achat. Or, contrairement au démarchage à domicile, pour ce type de transaction, la vente est considérée comme définitive. La renonciation sera toutefois possible si le client a signé le bon de commande sur le lieu de la foire ou du salon parce qu'il a été expressément invité à y venir par le professionnel avec lequel il a conclu le contrat.

D. CARLES/REA

ON DOIT VOUS INFORMER

Acheter sur une foire ou un salon peut avoir des conséquences financières très importantes. Par conséquent, la loi du 17 mars 2014 a renforcé l'information du consommateur.

 # Le professionnel est tenu d'avertir les visiteurs de l'absence de délai de rétractation avant toute conclusion de contrat. Cette règle doit être affichée sur le stand et rappelée de manière claire et lisible sur l'offre de contrat et le document final. Le non-respect de ces dispositions est sanctionné par une amende administrative.

 # Si l'achat du produit ou du service est financé par un crédit affecté, le client peut se rétracter dans les 14 jours pour le prêt signé. Cette renonciation entraîne de facto l'annulation de la vente. Toutes les sommes éventuellement versées par avance doivent alors être restituées.

Pour l'institution judiciaire, il semble plus facile de sanctionner la vie personnelle des magistrats que leurs manquements professionnels. Illustration avec cette histoire au parfum de vaudeville.

—— Par **ARNAUD DE BLAUWE**

Elle se jugeait au-dessus des lois

La justice habite notre quotidien. Technique et compliquée, elle n'en reste pas moins humaine, avec ses faiblesses. Pour autant, les deux mains suffisent en général à comptabiliser les décisions disciplinaires que le Conseil supérieur de la magistrature (CSM) prononce, en un an, contre des juges. Elles sont publiées sur son site Internet après avoir été anonymisées. Parmi elles, les sanctions pour insuffisances professionnelles sont rares. Les 8 800 magistrats de l'ordre judiciaire seraient-ils tous et toujours « performants », alors que l'institution qu'ils servent souffre – et pas seulement d'un manque de moyens ? De fait, lorsqu'ils sont « punis », c'est pour des affaires liées à leur vie intime le plus souvent. Et certaines tiennent du vaudeville.

En avril 2017, madame X., affectée au parquet d'un tribunal de grande instance *[désormais tribunal judiciaire]*, reçoit par erreur un message téléphonique lui apprenant que son compagnon, monsieur C., un avocat avec lequel elle vit depuis 28 ans en union libre et avec lequel elle a eu quatre enfants, entretient une relation avec madame B., une associée de son cabinet. La rupture est immédiate. Quelques mois plus tard, madame X. rejoint le parquet général d'une cour d'appel. Elle n'arrive toutefois pas à digérer l'affront subi.

Mise en scène soignée

Tout au long de l'année 2018, la magistrate s'emploie à préparer… un mariage « bidon » avec monsieur C. Elle expliquera plus tard que c'était pour elle le seul moyen de l'empêcher d'épouser celle qui l'a « remplacée ». Madame X. subtilise d'abord le passeport de monsieur C. et en fait plusieurs copies. Ensuite, les bans sont publiés. Fin janvier 2019, elle se rend à la mairie pour la célébration du mariage. La mise en scène est soignée. Elle a convaincu son beau-frère de se glisser dans la peau du futur marié. Celui-ci se présente grimé à la cérémonie afin de ressembler à la photo figurant sur la pièce d'identité de monsieur C. L'usurpateur va jusqu'à imiter sa signature sur les registres d'État civil. Quant au rôle du témoin, il est joué par la fille, tout juste majeure, de madame X.

La juge repart avec son vrai-faux acte de mariage. Le coup a parfaitement fonctionné. Enhardie, madame X. ne doute de rien. Nommée vice-présidente d'un tribunal d'instance en septembre 2019, elle demande à être appelée par son nom de jeune fille, suivi du nom de monsieur C. Erreur stratégique : son ex-conjoint découvre la supercherie. La femme de loi est mise en examen avec ses deux complices pour *« faux et usage de faux, faux en écriture publique ou authentique, obtention indue de documents administratifs et usage de faux documents administratifs par personne dépositaire de l'autorité publique »*. Rien que ça. Madame X. est placée sous contrôle judiciaire… qu'elle ne respectera pas à plusieurs reprises.

Tandis que l'action pénale suit son cours, le CSM est appelé à statuer sur l'aspect disciplinaire. La lecture de la décision rendue le 18 mars dernier ajoute un nouvel acte à cette pièce déjà rocambolesque. On apprend ainsi que peu après la révélation de l'infidélité de son ex-concubin, madame X., accompagnée de sa sœur et de sa fille, avait forcé la porte de son cabinet. Le CSM relève qu'elle est *« entrée dans le bureau en hurlant : "Dégage, je veux voir la pute", puis a commis des dégradations »*. La procédure sera finalement classée sans suite, *« madame X. ayant indemnisé les victimes »*.

Faux mariage prémédité, violence, non-respect du contrôle judiciaire : pour le CSM, *« il en résulte une atteinte à l'image de la justice auprès des magistrats de la juridiction, des auxiliaires de justice et, plus largement, des justiciables, portant une atteinte au crédit de l'institution judiciaire »*. Madame X. a été mise à la retraite d'office. Une décision sévère ? Tout dépend de l'âge de cette dame… ◆

DESSIN : MORICIO

Complétez votre collection QUE CHOISIR

QUE CHOISIR

N° 606

N° 605

N° 604

N° 603

QUE CHOISIR ARGENT

N° 164

N° 163

N° 162

N° 161

QUE CHOISIR PRATIQUE

N° 129

N° 128

N° 127

N° 126

QUE CHOISIR SANTÉ

N° 164

N° 163

N° 162

N° 161

Pour conserver tous vos numéros

Pour commander

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

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

BULLETIN DE COMMANDE

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

Numéros commandés		Prix unitaire	Ex.	Total (en €)
QUE CHOISIR				
N° 603 ☐	N° 604 ☐	4,80 €		
N° 605 ☐	N° 606 ☐	4,80 €		
QUE CHOISIR ARGENT				
N° 161 ☐	N° 162 ☐	4,95 €		
N° 163 ☐	N° 164 ☐	4,95 €		
QUE CHOISIR PRATIQUE				
N° 126 ☐	N° 127 ☐	6,95 €		
N° 128 ☐	N° 129 ☐	6,95 €		
QUE CHOISIR SANTÉ				
N° 161 ☐	N° 162 ☐	3,90 €		
N° 163 ☐	N° 164 ☐	3,90 €		
LES RELIURES				
Reliure *Que Choisir*		10 €		
Reliure *Que Choisir Santé*		9,50 €		

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

MONTANT TOTAL DE VOTRE COMMANDE ☐

☐ M. ☐ Mme

Nom _____ Prénom _____

Adresse _____

Code postal ☐☐☐☐☐ Localité _____

Je joins mon règlement

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

☐ par carte bancaire

N° ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Date de validité ☐☐☐☐ Signature

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

BULENCART

SCANNEZ ET ENRICHISSEZ
NOTRE APPLICATION GRATUITE Quelproduit

Quelproduit

C'EST DÉJÀ

Produits cosmétiques
200 000

Produits alimentaires
160 000

Produits ménagers
8 500

Cette application évalue pour vous vos produits de consommation courante

- Composition
- Qualité nutritionnelle
- Innocuité

UFC QUE CHOISIR
Fonds de dotation

À télécharger gratuitement

Disponible sur App Store

Disponible sur Google play

VCHALUP/ADOBE STOCK