

QUE CHOISIR

EXPERT · INDÉPENDANT
· SANS PUBLICITÉ

TESTS LABO QC

**CAFETIÈRES
AVEC BROYEUR**
Chères mais
performantes



**RÉPÉTEURS
WIFI, KITS CPL**
Une connexion
internet boostée

POISSONS
*Un océan
de fraudes!*

ALIMENTATION
**Ces additifs
que l'on
vous cache**



APPAREILS AUDITIFS

14
modèles
testés

**Que vaut le 100 %
REMBOURSÉ ?**

L 12260 - 610 - F: 4,80 € - RD



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



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

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

► LA PROXIMITÉ

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

► LE PARTAGE

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

► L'EXPERTISE

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

► L'ENGAGEMENT

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

► L'ACTION

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

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

L'UFC-Que Choisir est également présente sur :

Quechoisir.org



UFC-QUE CHOISIR

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

Yves Martin, Élisa Oudin, Benjamin Roux, Anne-Sophie Stamatne, Audrey Vaugrette • **Président et directeur des publications :** Alain Bazot • **Relations presse/communication :** Corentiful Coppens, Laure Nelson, Anne Vesque • **Directeur général délégué :** Jérôme Franck **RÉDACTION - Rédacteurs en chef :** Arnaud de Blauwe (QC mensuel), Franck Attia (QC en ligne), Pascale Barlet (QC Argent et QC Pratique), Perrine Vennetier (QC Santé) • **Assistante :** Catherine Salignon • **Secrétaire générale de la rédaction :** Laurent Suchowiecki • **Enquêtes, reportages :** Elsa Abdoun, Morgan Bourven, Cyril Brosset, Elsa Casalegno, Élisabeth Chesnais, Camille Gruher (chef de rubrique tests), Fabienne Maleysson, Sandrine Barber, Clotilde Gadesaude, Capucine Ragot • **Responsable photo :** Catherine Métayer • **Infographie/maquette web :** Carla Félix-Déjeufeuze, Laurent Lammens, Inès Blanjard • **Documentation :** Frédérique Vidal (responsable), Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin A collaboré à ce numéro : Florence Humbert **UFC-QUE CHOISIR ÉDITION** • Laure Sassiin **ESSAIS COMPARATIFS** - Éric Bonneff (directeur), Karima Amziane, Laurent Baubeste, Raphaël Bartolomé (responsable), Gwenaëlle Le Jeune, Laurie Liddell, Véronique Louis-Arcène, Candice Meric **ADMINISTRATION** - Florence Thomassin (directrice administrative et financière), Sandrine Flageol, Audrey Saint-Dizier • **Ressources humaines :** Véronique Cousenon (directrice), Estelle Bourjade, Anne Dauchy, Michèle Schaubroeck • **Gestion de projets :** Régis Ghozlan (directeur), Maud Pontonnier • **Informatic :** Jean-Baptiste Gouipple (directeur technique), Damien Bidaut, Rémy Ebbo, Gilles Jean, Willy Julian, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Zahra Soutra, Alexis Ulrich • **Logistique :** Philippe Ballon (responsable), Assia Chetoui, Franch Delhomsl, Fabienne Doylet **DIFFUSION/PROMOTION** - Delphine Blanc-Rouchouse, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Laurence Kramer, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Steven Phommarith, Nicolas Schaller • **Courrier :** Brigitte Boutilier, Hortense Rossi **DIRECTION DE L'INFORMATION JURIDIQUE** • Sophie Herbetreau (directrice), Murielle Bally, Christina Bamba, Étienne Berterech, Magali Berthe, Clémantine Chevrin, Emmanuel Eslin, Rachelle François, Laure Littardi, Patricia Lorineau, Salma Maaza, Justine Marend, Krystèle Mensah, Julia Le Roux, Emmanuelle Pozza, Louis Shan • **Service abonnements :** Que Choisir, 45 avenue du Général Leclerc, 60643 Chantilly cedex. Tél. : 01 55 56 70 09 • **Inspection des ventes et réassorts diffusieurs :** MP Conseil • **Tarifs :** 1 an, soit 11 numéros : 44 € ; 1 an + 4 hors-séries : 62 € ; 1 an + 4 hors-séries + 4 spéciaux : 90 € • **UFC-QUE CHOISIR** • Association à but non lucratif • Bureau du Conseil • **Président :** Alain Bazot • **Vice-présidents :** Daniel Bildeau, Marie-Christine Radenne • **Tresorier :** Jacques Fleury • **Tresorier adjoint :** Jean-Pierre Jokiel • **Secrétaire :** Michel Namys • **Comité d'administration :** Christian Bernard, Jacques Fleury, Jean-Pierre Jokiel, Xavier Kruger, Arnaud Laugie, Jean-Christophe Lampe, Odette Mairey, Anne Morin, Alain Praud, Alain Santias, Marie-Amandine Stévenin, et pour le personnel, Arnaud de Blauwe, Patricia Lorineau • **Etudes et Lobby :** Olivier Andraut, Antoine Autier, Damiens Barbosa, Mélissa Chevillard, Anna Lamy, Matthieu Robin, Christelle Leduc • **Action politique :** Cédric Musso (directeur) • **Relations associatives :** Béatrice Delpech (directrice adjointe), Myriam Bos, Christine Chaton, Catherine Guillerme, Nadia Mamri, Karina Novelli, Jean-Philippe Randriambelson **IMPRESSION** • Roto-Print, rue de la Maison-Rouge, 71785 Lognes. Distribué par MLP. Dépot légal n°144. Commission paritaire n° 072 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart abonnement à *Que Choisir Santé*, un encart « carte d'information juridique » sur une partie du tirage, un encart sous enveloppe collée en 4^e de couverture sur une partie du tirage et un encart Panel déposé en 4^e de couverture sur une partie du tirage. Numéro imprimé avec des encres blanches sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1.580 kg CO₂/t papier. Origine papier : Norrköping, Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.



16

Additifs
La recette pour les cacher



ZONE ROUGE



24

Produits de la mer
Le naufrage de l'étiquette

34

Audiothèses microcontours
Le 100 % santé assure

GRAND TEST - LABO QC

46

Téléphonie
Notre classement des réseaux mobiles



INFO EXPRESS

Toute la consommation en bref

4

QUE CHOISIR AUSSI UNE ASSOCIATION

Le billet d'Alain Bazot et les actions nationales

12

Les associations locales et leurs actions

14

ZONE ROUGE

Additifs • La recette pour les cacher

16

ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

MaPrimeRénov' • Quand la toucher vire au parcours du combattant

22

ALERTE

Produits de la mer • Le naufrage de l'étiquette

24

Optique • Le coût des lunettes a-t-il augmenté ?

29

Scandale Natixis • Des victimes marquent des points

30

Sécurité civile • « Pompiers, j'écoute... »

32

À LABO QC

GRAND TEST DU MOIS

Audiothèses microcontours

• Le 100 % santé assure

34

Cafetières avec broyeur • Veillez au grain !

38

Kits CPL et répéteurs wifi • Une connexion web boostée

40

Hybride rechargeable • Conquis ? Branchez-la !

44

DÉCRYPTAGE

Téléphonie • Notre classement des réseaux mobiles

46

Rétrofit électrique • L'avenir de nos voitures ?

50

Conditions générales • À l'épreuve du chrono

53

Édition • « Le » dico, ça n'existe pas !

54

Urgences • Le forfait patient ausculté

57

Cidre • Faites le tri

58

FORUM

Vos courriers, vos questions et nos réponses

60

TOUT S'EXPLIQUE

Médicaments, vaccins • Les biotechs et l'industrie pharmaceutique

64

Transports • Floues, les annonces de la SNCF !

65

Voisinage • Élaguer soi-même ou non

65

INDIGESTION

Certains restos poussent loin le bouchon

66

Le numéro 609 de *Que Choisir* a été tiré à 523 300 exemplaires.

CRÉDITS DE COUVERTURE
R. MILANI/HANS LUCAS/AFP;
R. PRZYBYSZ/SHUTTERSTOCK;
PROXIMA STUDIO/ADOBESTOCK;

ARNAUD DE BLAUME
REDACTEUR EN CHEF

DÉPAKINE

La justice valide l'action de groupe

C'est une première ! Dans un jugement rendu le 5 janvier dernier, le tribunal judiciaire de Paris a estimé recevable la demande d'action de groupe en santé publique formulée par l'association Apesac, qui représente les victimes du valproate de sodium (Dépakine, Dépakote, Micropakine, etc.).

Ce médicament était prescrit pour traiter l'épilepsie et la maladie bipolaire depuis le milieu des années 1960. En dépit de son efficacité, il s'est avéré hautement toxique en cas de prise au cours d'une grossesse, exposant le fœtus à de graves malformations ainsi qu'à des troubles neurocomportementaux comme l'autisme. Bien que ces effets indésirables soient connus depuis longtemps, Sanofi, le fabricant du principe actif, ne les a pas signalés et n'a pas non plus modifié la notice dans les temps. La justice lui reproche d'avoir manqué à son obligation de vigilance et d'information.

Après 1998, date à laquelle les exigences réglementaires pesant sur les groupes pharmaceutiques ont changé, le laboratoire a laissé un produit « défectueux » sur le marché, c'est-à-dire ne garantissant pas la sécurité attendue, alors que les risques étaient solidement documentés. Il a fallu patienter jusqu'à 2006 pour voir apparaître la mention « déconseillé tout au long de la grossesse » sur la notice. Depuis 2018, le valproate de sodium est totalement contre-indiqué chez les patientes en âge de procréer.

Sanofi a fait appel de la décision

Le groupe devait être confirmée, elle ouvrirait la voie à une procédure judiciaire inédite, à laquelle pourraient s'associer les femmes et les enfants exposés au médicament entre 1984 et 2006 pour les malformations, et entre 2001 et 2006 pour les troubles du développement. L'Apesac, dont

la présidente Marine Martin s'est dite satisfait de la décision, n'exclut pas, elle aussi, d'interjeter appel.

L'association conteste le parti pris de retenir l'année 2001 comme

point de départ pour les enfants atteints d'autisme, alors que le lien avec le valproate de sodium était établi bien avant. Il aurait dû, dès lors, faire l'objet d'une alerte de la part de Sanofi. Ces questions cruciales n'ont pas fini d'occuper la justice : depuis 2020, le laboratoire pharmaceutique est également poursuivi au pénal pour homicide et blessures involontaires. L'instruction est en cours. ♦

Bien de chez nous...

Nous l'écrivions dans notre numéro de janvier (QC n° 609) : le patriotisme économique se porte bien. Dans les intentions du moins, une majorité de consommateurs disent qu'ils souhaitent acheter français en priorité, quitte à payer plus cher. Une tendance sur laquelle industriels et distributeurs surfent allègrement. Dans l'alimentaire, l'électroménager ou encore l'habillement, c'est l'embouteillage du côté des mentions attestant de l'origine hexagonale des articles en rayon. Mais attention, les conditions pour y prétendre sont, en réalité, loin d'être toujours réunies. La faute à une réglementation floue et à des exigences variables et plus ou moins fortes, imposées par les divers labels (Origine France garantie, France terre textile...). Que l'on

Made in France ou franco-lavage ?

ne se méprenne pas non plus : un article vraiment « de chez nous », ce n'est pas forcément un produit de qualité ou créateur d'emplois. Quand une entreprise relocalise, c'est souvent parce que sa production peut être automatisée... Au fond, cette frénésie du made in France rappelle celle autour de la prise en compte des enjeux environnementaux, autre évolution lourde. Afin d'y répondre, les fabricants « survendent » les aspects verts de leurs produits, dans le but de faire oublier ceux qui le sont beaucoup moins. C'est ce qu'on appelle le *greenwashing*. L'expression a récemment trouvé une nouvelle déclinaison avec le « franco-lavage » : sous prétexte qu'un article est emballé dans notre pays, même s'il a été fabriqué à l'autre bout du monde, certains n'hésitent pas à le parer d'un drapeau tricolore ! Dans ces conditions, comment voulez-vous que les acheteurs s'y retrouvent ? La captation du made in France par le marketing occulte toutefois une question majeure, celle de notre souveraineté industrielle qu'il convient de restaurer dans certains secteurs stratégiques comme la santé. On se souvient de ces masques importés massivement et de toute urgence lorsque le Covid-19 est apparu... ♦

Vers une procédure inédite



Sanofi conteste

Rejetant sur les autorités sanitaires la responsabilité d'un changement tardif de notice, Sanofi a fait appel. Mais si la recevabilité de l'action de

BIO EUROPÉEN

La révolution attendra

Reporté d'un an en raison de la pandémie de Covid-19, le règlement européen encadrant la production biologique est entré en vigueur début 2022. Si ce texte ne constitue pas une révolution, il apporte toutefois plusieurs améliorations. Ainsi, les denrées bio d'États non membres de l'Union européenne (UE) devront respecter le cahier des charges de celle-ci (jusqu'alors, des régimes d'équivalence étaient accordés,

Des denrées non UE plus encadrées

mais ce système manquait de fiabilité). Concernant leur provenance, il est désormais possible de mentionner, dans le logo Eurofeuille, le pays, voire la région d'origine, plutôt qu'un vague « UE/non UE ». Le règlement renforce des interdictions et en instaure de nouvelles : la culture hors-sol est proscrite, de même que l'usage



D. KOSTYUKOV/THYME NYT/REDUX REA

Le nouveau règlement européen sur le bio apporte tout de même quelques améliorations.

de nanomatériaux dans l'agroalimentaire. L'emploi d'additifs et d'arômes est restreint. Par contre, sur la pollution des cultures bio par des pesticides prohibés, on reste au principe en vigueur : un aliment contaminé n'est pas déclassé – sauf en cas de fraude ou de quantité très élevée de produits phytosanitaires. La Fédération nationale d'agriculture biologique soutient ce statu quo, à défaut de la création d'un fonds d'indemnisation pour les exploitants aux champs souillés par un tiers (en général, un producteur voisin en conventionnel). Malgré ce manque d'ambition, on peut se féliciter d'avoir évité un détricotage au vu des offensives pour alléger les contraintes du bio ! ♦

DÉPENDANCE

Une offre inégale

Une étude sur l'offre médicosociale destinée aux personnes âgées dépendantes montre que 85 % des plus de 60 ans habitent à moins de 15 minutes en voiture d'un Ehpad. L'accèsibilité se révèle la meilleure en Bretagne, Bourgogne, Sud-Auvergne et dans les Pays de la Loire. À l'inverse, Paris et ses petites et grande couronnes, l'est du territoire ainsi que le pourtour méditerranéen font figure de mauvais élèves. Hormis la capitale, les villes des pôles urbains d'importance sont bien loties. Concernant les services d'aide à domicile, les zones les moins pourvues se situent en Île-de-France, dans les Alpes et dans l'Est, où 7 % des séniors n'en disposent d'aucun à moins d'un quart d'heure. Quant aux résidences autonomie, dédiées aux particuliers peu dépendants, elles sont plutôt accessibles,



GAROPHANIE

bien que dans 80 % des communes rurales isolées, l'offre reste en dessous de la moyenne. Publié par la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques en partenariat avec l'Institut des politiques publiques, ces chiffres s'appuient pour la première fois sur l'indicateur d'accessibilité potentielle localisée (APL), qui inclut, pour chaque commune, l'offre des territoires environnants. Cette estimation est plus réaliste que celle se contentant de dénombrer les établissements à l'échelle communale. ♦

AUDIOPROTHÈSES

Prescrites par les généralistes

La dérogation qui autorise les médecins généralistes à prescrire des audioprothèses sans y être spécifiquement formés a encore été prorogée jusqu'au 30 septembre 2022. La loi sur le 100 % santé prévoyait que la prescription d'un premier équipement soit réservée aux praticiens ayant suivi un parcours en otologie médicale. Mais trop peu sont aujourd'hui qualifiés, d'où cette mesure.

► Retrouvez notre test sur les audioprothèses en p. 34.

ÉPICES

L'origan très souvent falsifié

Si les épices font l'objet de multiples fraudes, en particulier les safran, poivre, paprika, piment, curcuma et curry, une enquête récemment publiée par la Commission européenne et menée conjointement par 23 pays révèle que l'origan est aussi souvent touché. Sur près de 300 échantillons analysés, la moitié montrait des signes d'adulteration (à travers la présence de feuilles d'olivier mais aussi de myrte, de thym, de menthe poivrée, de sauge...). Ce problème se retrouvait aussi bien chez les importateurs que les transformateurs ou les détaillants de cette herbe aromatique, ce qui suggère que les contrôles réalisés par les industriels sont insuffisants.

RAPPELS PRODUITS

LIT BÉBÉ WILLOW GFD473 DE MARQUE LA REDOUTE

Code-barres:
361485257781 et

3614851320445. Lot: 930744. **PROBLÈME:**

barreaux de sécurité risquant de se casser.

OÙ S'ADRESSER: remboursement auprès de La Redoute. Informations au 09 69 32 35 15.



BARRETTE À CHEVEUX AVEC LUMIÈRES LED DE MARQUE H&M

Numéro de produit: 1008955.

PROBLÈME: le compartiment à piles de la barrette à cheveux peut se casser, laissant les piles alcalines (deux pièces) exposées. Risque d'ingestion par les enfants. **OÙ S'ADRESSER:** en magasin H&M pour remboursement. Informations au 08 05 08 88 88.

ASPIRATEUR SANS FIL PURE F9 DE MARQUE ELECTROLUX

PROBLÈME: un compositant peut provoquer une surchauffe et entraîner l'embrasement de l'aspirateur. **OÙ S'ADRESSER:**

renseignements auprès d'Electrolux au 0 801 908 015 avec le numéro de modèle, le numéro PNC et le numéro de série disponibles sur la plaque signalétique.



BOUILLOTTE CERVICALE AUTONOME DE MARQUE NATURE & DÉCOUVERTES

Modèle: 15218780. Code-barres: 3663787560272.

PROBLÈME: l'appareil est susceptible de prendre feu lorsqu'il est mis en charge. **OÙ S'ADRESSER:**

en magasin Nature & Découvertes pour remboursement. Informations au 01 89 20 29 58.

GRILLE-PAIN SMART'N'LIGHT 2LS DE MARQUE TEFAL

Modèle: TL640810 commercialisé à partir d'avril 2021. **PROBLÈME:**

risque de choc électrique.

OÙ S'ADRESSER: en magasin d'achat pour obtenir le remboursement. Informations sur rappeltl6408@tefal.com.



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



MAXI
FORMAT

COMPLÉMENT ALIMENTAIRE

Allégation mensongère

Forté Pharma, fabricant de compléments alimentaires, a été condamné, le 10 décembre dernier, par la cour d'appel de Paris pour pratique commerciale déloyale. La Confédération de la consommation, du logement et du cadre de vie (CLCV), à l'origine du recours, contestait la mention figurant sur l'emballage du Calori Light, vendu par le laboratoire. L'argument que l'association remettait en cause ? « Allégez vos repas – Captez 50 % des matières grasses ». Un résultat qui serait obtenu grâce au mélange de fibres de cacao et d'orange entrant dans la composition du produit. Il y était également précisé que la promesse annoncée avait été validée

par des tests scientifiques. Dans l'arrêt qu'il a rendu, la cour a cependant considéré que les études fournies par Forté Pharma pour démontrer les vertus de son produit ne permettaient nullement de valider ses allégations. La firme, qui, en cours de procédure, a modifié son packaging à la marge, a été condamnée à les supprimer sur les boîtes, de même que sur « l'ensemble des supports de présentation, de commercialisation et de publicité ». Début janvier, on trouvait toujours sur Internet du Calori Light avec les indications incriminées. La juridiction avait pourtant aussi ordonné à Forté Pharma de rappeler les inventus au jour de la décision. ♦

CARTE CADEAU

Tout... mais pas tout à fait

« Tout la Fnac & tout Darty dans une carte cadeau ! », peut-on lire sur le recto de son emballage. Commercialisée aux caisses des magasins du groupe ou en ligne, cette carte permet de « faire plaisir à coup sûr avec un large choix de 10 millions » de références, affirme l'entreprise. Sauf qu'au verso de la pochette, figurent plusieurs restrictions dans les conditions d'utilisation. Encore faut-il réussir à les déchiffrer : elles sont écrites en tout petits caractères, sur un fond multicolore gênant leur lisibilité ! Ainsi, pas question de vous servir de la carte pour effectuer des achats sur le site de Darty... Sont également écartées les places de marché (marketplaces) hébergées par les plateformes des deux enseignes. Dommage puisqu'elles représentent un pourcentage non négligeable des produits proposés. Tirages photos, abonnements presse, cartes cadeaux et de téléchargement sont aussi exclus. Bref, chez Fnac Darty, « tout » ne signifie pas la totalité mais une partie. S'estimant trompée, une cliente s'est plainte auprès du service suivi de commande de Fnac.com. Réponse de la conseillère : « Je suis dans l'embarras pour cette situation... » ♦

Large choix, c'est vite dit

AUDIT ÉNERGÉTIQUE

Le gouvernement temporise

Dès le 1^{er} septembre prochain, vendre une passoire thermique, c'est-à-dire un logement ayant écopé d'un Fou d'un G au diagnostic de performance énergétique (DPE), nécessitera de présenter au potentiel acquéreur, en plus du DPE, un audit énergétique. Les propriétaires concernés ont gagné quelques mois par rapport au calendrier initial. Ce dernier prévoyait une entrée en vigueur de la mesure le 1^{er} janvier. Ce report a été décidé in extremis, courant décembre, par le ministère de la Transition écologique. Il vise à laisser le temps à la filière

L'entrée en vigueur a été reportée à septembre 2022

immobilière de se préparer. Les acteurs du secteur avaient fait part de leur inquiétude face aux 10 000 audits à établir chaque mois. Après les bêtises commises sur le nouveau DPE (QC n° 607 p. 7, lire également ci-dessous), le gouvernement a préféré temporiser. D'ici à septembre, un nombre suffisant de professionnels sont censés être formés et qualifiés, et les logiciels dédiés, fonctionner. Mais un décret doit avant tout définir précisément les missions et les conditions de qualification requises. Grâce à cet audit, l'acheteur connaîtra dans le détail les travaux à réaliser afin d'aboutir à une rénovation énergétique performante permettant à son bien d'obtenir un B. Deux scénarios lui seront proposés: l'un où les travaux



s'effectuent par étapes dans un ordre cohérent, l'autre qui conduit directement à cette classe. Compte tenu des coûts d'une telle réhabilitation, qui seront indiqués dans l'audit, les négociations visant à faire baisser le prix de vente des habitations mal notées risquent de devenir de plus en plus serrées.◆

GARO/PHANIE

NOUVEAU DPE

Diagnostiqueur incomptent?

L'histoire de ce fidèle abonné à *Que Choisir* est à peine croyable. En 2008, il fait réaliser un diagnostic de performance énergétique (DPE) pour une maison qu'il loue en deux appartements distincts, un par niveau. Chacun est noté D et affiche une consommation annuelle de 224 kilowattheures (kWh) par mètre carré. Devant remettre un des logements en location, il demande un nouveau DPE, fin 2021. Et il tombe des nues en recevant le résultat. De la classe D, celui-ci est passé en G et consomme 481 kWh/m²/an, soit plus du double ! Voilà que notre propriétaire se retrouve avec une passoire thermique alors qu'entre ces deux DPE, il a effectué des travaux d'économie d'énergie. Il a fait poser 50 cm d'isolant dans les combles, des portes d'entrée isolantes et étanches, du double vitrage partout, une VMC double flux dans chaque appartement, un isolant mince sur les murs et une chaudière à haut rendement. Ingénieur en génie climatique, il a étudié en détail le DPE de 2021 et n'y a pas reconnu sa



Un résultat déroutant

A. POPOV/ALAMY PHOTO/1012

maison. Entre autres erreurs, la présence des robinets thermostatisques qui équipent tous les radiateurs est occultée, celle de l'isolant mince sur les murs aussi, alors qu'elle évite la sensation de paroi froide. Surtout, le pavillon consommerait 3 550 litres de fioul. En réalité, sa moyenne s'élève à 2 000 litres bien que les occupants, frileux, chauffent au-delà

des 20 °C. Ce DPE ayant été établi avec les logiciels revus et corrigés censés éviter les aberrations constatées après sa réforme en juillet 2021, c'est vraiment à se demander s'il n'a pas pour but de fabriquer des passoires énergétiques. À moins, ce qui est possible aussi, que certains diagnostiqueurs n'aient pas la compétence requise.◆

MORTALITÉ DES ABEILLES

Pesticides

La monoculture intensive sur la sellette

Depuis quatre ans, l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) surveille la mortalité des abeilles et l'affaiblissement des colonies au début de chaque printemps, juste avant qu'elles ne sortent, grâce à un réseau national d'apiculteurs qui lui déclarent leurs pertes. Elle rappelle que « 90 % des espèces végétales à fleurs dépendent des insectes pollinisateurs pour leur reproduction. Le déclin des abeilles engendre donc des conséquences importantes sur la biodiversité et l'offre alimentaire ».

Or, 2021 n'a pas été un bon cru pour ces butineuses : 25 % de pertes ont été enregistrées chez les professionnels. Ce taux est certes plus faible qu'en 2018, où il a culminé à 30 %, mais s'avère plus élevé qu'en 2019 et 2020, où il ne se montait « qu'à » 20 %. La responsabilité des pesticides, et en particulier des insecticides, est lourde. On sait depuis long-



Les pesticides affaiblissent les abeilles, qui doivent déjà combattre prédateurs et parasites.

de la ruche. Ce n'est pourtant qu'après plus de 20 ans de polémique sur leur toxicité que certains de ces produits ont fini par être interdits. Les pratiques agricoles intensives s'avèrent, elles aussi, néfastes.

« Les abeilles apprécient le colza en fleur, qui est très mellifère, souligne Pauline Jullien, responsable filière et environnement de l'abeille à l'Union nationale de l'apiculture française (Unaf). Cependant, quand on fait de la monoculture sur de vastes territoires au paysage uniforme, l'absence de diversité nutritionnelle est très dommageable pour elles. » Il existe par ailleurs d'autres facteurs nuisibles, comme le frelon asiatique,

un redoutable prédateur de plus en plus présent. Sans oublier le varroa (un acarien parasite), qui s'installe et se reproduit au cœur des ruches. Les abeilles, plus vulnérables à cause de leur exposition aux pesticides, y résistent encore moins bien. L'usage des produits phytosanitaires met tellement leur survie en péril que la procédure visant leur mise sur le marché est contestée depuis... 2011. Voilà plusieurs années que l'Autorité européenne de sécurité des aliments (Efsa) et l'Anses demandent également sa révision pour y inclure des tests d'évaluation de faibles doses sur les abeilles, sans avoir obtenu gain de cause jusqu'à présent. ♦

Absence de diversité nutritionnelle

Temps que les néonicotinoïdes d'enrobage des semences participent à l'effondrement des populations d'abeilles. Ils perturbent leur développement et leur sens de l'orientation, ce qui les empêche de retrouver le chemin

VÉHICULES AU RAPPEL



FORD FOCUS



MERCEDES EQC



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

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

LES AUDI E-TRON fabriquées du 6 mai au 14 juillet 2021. **PROBLÈME :** les composants de l'unité de pression de frein risquent de se corrodre au fil du temps, ce qui peut affecter l'assistance au freinage, l'indication de la vitesse, le système de freinage antiblocage ABS et les fonctions de contrôle électronique de la stabilité ESP.

LES JEEP WRANGLER sorties d'usine entre le 17 juillet 2020 et le 19 février 2021. **PROBLÈME :** risque de surchauffe du système d'embrayage.

LES MAZDA 3 construites entre le 6 novembre 2018 et le 28 mai 2019. **PROBLÈME :** dysfonctionnement du dispositif de fermeture centralisée.

LES JEEP WRANGLER fabriquées entre le 24 janvier et le 18 mars 2020.

PROBLÈME : défaut de fixation de la canalisation d'alimentation en carburant pouvant engendrer une fuite dans le compartiment moteur.

LES MAZDA 3 ET CX-30 produits du 6 novembre 2018 au 19 octobre 2019. **PROBLÈME :** dysfonctionnement du système de freinage automatique d'urgence, qui peut s'enclencher inopinément.

LES MERCEDES EQC produits entre le 22 février 2019 et le 17 décembre 2020. **PROBLÈME :** perte de l'assistance de direction. Le faisceau de câblage de

la direction électrique peut avoir été endommagé pendant l'assemblage, conduisant à une infiltration d'eau dans le faisceau, puis dans l'unité de commande de direction.

LES FORD FOCUS construites entre le 13 août 2020 et le 19 janvier 2021. **PROBLÈME :** mauvais serrage du câble de mise à la masse, susceptible d'engendrer des soucis électriques et, au pire, un incendie.

LES VOLKSWAGEN TIGUAN sortis d'usine du 6 septembre au 8 octobre 2021. **PROBLÈME :** risque de fuite du liquide de frein au niveau de la roue avant droite (mauvais serrage de la canalisation sur l'étrier).

ALIMENTATION

Encore des huiles minérales toxiques...

Leur CV est bien peu engageant. Les huiles minérales aromatiques (ou Moah) sont à la fois suspectées d'être cancérogènes, de provoquer des mutations dans l'ADN et de constituer, pour certaines, des perturbateurs endocriniens. Pourtant, ces substances dangereuses, qui sont utilisées dans des colles, des encres ou encore des lubrifiants, continuent à contaminer nos aliments, que ce soit durant leur fabrication ou à travers leurs emballages. C'est ce qu'a récemment révélé l'association Foodwatch, en analysant 152 articles commercialisés dans 5 pays européens (pâtes à tartiner et à tarte, mueslis...). Résultat: un produit sur huit



s'avérait pollué par ces hydrocarbures. C'était notamment le cas, en France, pour quatre cubes de bouillon sur cinq et une margarine, et pour plusieurs pâtes à tartiner et chocolats chez nos voisins. Sauf concernant les laits infantiles, il est vrai qu'il n'existe, en Europe, aucune réglementation sur les quantités acceptables de Moah dans les produits alimentaires – et ce alors même que le problème est connu de longue date... En 2011, l'UFC-Que Choisir donnait déjà l'alerte et, en 2012, l'Autorité européenne de sécurité des aliments (Efsa) jugeait « particulièrement préoccupante » l'exposition à ces molécules. ♦

ENCRES DE TATOUAGE

Des composés interdits

« Beaucoup trop d'encre de tatouage toxiques », titrait *Que Choisir* en mars 2021 (QC n° 600), dénonçant l'utilisation d'ingrédients cancérogènes, de conservateurs interdits dans les cosmétiques et de colorants toxiques dans 15 des 20 encre analysées. La situation était d'autant plus préoccupante que nous avions sélectionné des couleurs parmi les plus employées. Outre le noir emblématique du tatouage, nous avions acheté des encre rouges, jaunes et vertes. Entre la présence d'amines aromatiques classées cancérogènes, mutagènes et toxiques pour la reproduction, d'hydrocarbures aromatiques polycycliques (HAP) cancérogènes et mutagènes, de colorants proscrits ou encore de conservateurs hautement allergisants, leur formulation était catastrophique. Début janvier, le règlement européen qui restreint l'usage des composés dangereux



Le règlement européen prohibant des ingrédients dans les encre de tatouage est entré en vigueur. Il reste à l'appliquer.

dans les encre de tatouage est enfin entré en vigueur, et c'est une bonne nouvelle. Il s'attaque à certains colorants azoïques, aux amines aromatiques cancérogènes, aux HAP, aux métaux lourds et à des allergènes puissants. L'Agence européenne des produits chimiques juge qu'avec cette nouvelle réglementation, « les réactions allergiques chroniques et d'autres réactions inflammatoires cutanées devraient diminuer », et qu'il « pourrait en aller de même pour des effets plus

ESSAIS NUCLÉAIRES

Quelle indemnisation attendre ?

Applier rétroactivement un régime d'indemnisation moins favorable aux victimes des essais nucléaires français ? Pour le Conseil constitutionnel, saisi par le Conseil d'État, c'est non. La loi du 28 décembre 2018, qui durcit les conditions d'obtention, ne saurait être opposée aux personnes ayant déposé leur dossier avant cette date devant le Comité d'indemnisation des victimes d'essais nucléaires (Civen). Ces expérimentations ont majoritairement été effectuées, pour la France, au large des îles de la Polynésie, dans les années 1960-1970.

MODES DE CHAUFFAGE

Soulagement

Des interdictions revues à la baisse

Fin 2020, Barbara Pompili, la ministre de la Transition écologique, annonçait l'interdiction à venir du chauffage au fioul, et même des chaudières gaz dans l'habitat neuf, confirmant ainsi que tout miser sur l'électricité était l'idée fixe du gouvernement (lire QC n° 600). Mais aussitôt dévoilées, ces mesures avaient suscité une levée de boucliers, et les lecteurs de *Que Choisir* avaient aussi été nombreux à réagir. « Plus de gaz ni de fioul, alors on se chauffe comment, à part avec des pompes

Les chaudières gaz restent un bon choix

à chaleur ou des chaudières à granulés hors de prix ? », telle était la tonalité générale. Heureusement, la forte hostilité à ces mesures semble avoir eu raison de la volonté de nos dirigeants de convertir l'ensemble du parc immobilier au tout-électrique. Le décret visant à limiter les émissions de gaz à effet de serre des nouveaux équipements de chauffage est paru le 6 janvier, et il revient en grande partie sur les interdictions initialement programmées. Tous les systèmes émettant moins de 300 g de CO₂/kWh resteront autorisés. Que ce soit dans l'existant, voire dans le neuf, les chaudières gaz à condensation (encore appelées très haute



Tous les systèmes émettant moins de 300 g de CO₂/kWh demeureront autorisés.

performance) demeurent donc un choix pertinent. Le revirement gouvernemental est salutaire pour les consommateurs tant les pompes à chaleur air/eau sont souvent vendues à des prix prohibitifs. Notre enquête sur les modes de chauffage d'octobre dernier (lire QC n° 606) l'a amplement démontré. Installer une chaudière neuve au fioul ou au charbon sera, par contre, impossible à partir du 1^{er} juillet prochain. Les ruraux qui n'ont pas accès au réseau de gaz naturel ne seront pas pour

autant démunis. Moins émissif, le biofioul est toléré, bien qu'il n'ait pas les faveurs de la ministre. Quant aux chaudières fioul en service, rien ne bouge les concernant. Les chauffagistes pourront continuer à les entretenir et à changer des pièces en cas de besoin. Il n'y a donc aucune obligation de s'en débarrasser si elles fonctionnent. Enfin, un rappel : ouvrir sa porte aux démarcheurs en pompes à chaleur s'avère toujours ruineux. Par conséquent, mieux vaut s'abstenir. ♦

RÉSEAU FERRÉ**Fermiture pour travaux, point à la ligne**

Voyager en train peut être compliqué. Le trafic est suspendu pour travaux sur plus de 1400 kilomètres de réseau ferré, indique la Fédération nationale des associations d'usagers des transports (Fnaut) dans son bulletin d'information de décembre dernier. Une mise hors service qui, selon les tronçons, varie d'un mois à plusieurs années. Dans certaines situations, aucune date de réouverture n'est annoncée. La Fnaut prend un exemple, la liaison Clermont-Ferrand-Béziers, pour laquelle « on ne compte plus les étés pendant lesquels elle a été fermée ». Elle note par ailleurs que jusque dans les années 1980, les travaux étaient surtout effectués de nuit, ce qui perturbait moins la circulation « normale » des trains. Ce n'est plus le cas. Il est vrai que la SNCF s'emploie à rénover un réseau secondaire trop longtemps négligé au profit des lignes à grande vitesse. La tâche est colossale. D'où ces mesures radicales de fermeture complète. ♦



P. GLEIZES/REA

RECTIFICATIF**Imprimantes**

Une erreur de référence s'est glissée dans une fiche de notre test Imprimantes (QC n° 609). Le modèle occupant la deuxième place de notre classement a bien pour référence G2560, comme indiqué dans le tableau, et non G2650.



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

ESPACES FORESTIERS

Alerte au feu

C'est en hiver qu'il faut se préoccuper de prévenir les incendies de forêt, pas l'été lorsque tout brûle. Tel est, en substance, l'avertissement lancé par deux députés, Alain Perea (LREM, Aude) et François-Michel Lambert (LT, Bouches-du-Rhône) dans le cadre d'une mission d'information « flash » sur le sujet. S'ils notent que le nombre d'hectares partis en fumée chaque année a tendance à diminuer, ils considèrent que la France n'est pas à l'abri de mégafeux, comme ceux qui ont récemment ravagé la Californie, le Portugal ou encore la Grèce, et qu'il y a urgence. Pour appuyer leur prédition, ils évoquent les immenses incendies survenus en 2016 à Rognac (13) et l'an dernier à Gonfaron (83). « *Notre bouclier, soit les moyens disponibles pour lutter contre les feux de forêt, est le meilleur au monde et il a ainsi permis d'éviter que ces deux incendies ne deviennent totalement incontrôlables*, estime François-Michel Lambert. Il n'empêche que la puissance du glaive,



La végétation brûle aussi dans des régions jusqu'à présent épargnées.

LACOMBE/ANDIA

autrement dit la menace, est de plus en plus forte. » À les entendre, il ne faudrait pas croire que le risque se limite aux seuls départements du Sud-Est ou du Sud-Ouest. « *La forêt et la végétation brûlent désormais dans des régions jusqu'à présent épargnées* », insiste Alain Perea. Si le réchauffement climatique joue un rôle non négligeable dans l'accroissement du danger (il n'est d'ailleurs plus seulement concentré sur la période estivale), d'autres facteurs y contribuent : habitat diffus, règles d'urbanisme peu adaptées ou non respectées

(« *À Gonfaron, 300 des 600 maisons touchées n'étaient pas totalement en conformité* », révèle François-Michel Lambert), parcelles agricoles laissées en friche, débroussaillage des terrains privés insuffisant, tendance à « consommer » la nature... Pour les deux parlementaires, « une prise de conscience nationale » s'impose, afin que l'on traite rapidement et de manière coordonnée ces sources de risques. Ils réclament, par exemple, un encadrement plus strict des « nouvelles formes d'habitat » (tiny houses, habitats mobiles...) qui profitent aujourd'hui de zones grises de la législation, ou encore un renforcement des sanctions en cas de non-respect de l'obligation de débroussaillage sur certains territoires. ♦

Renforcer les règles d'urbanisme

COSMÉTIQUES

Cherchez l'ingrédient !

Antirides, amaigrissants, correcteurs de teint et on en passe : les actifs présentés comme miraculeux sont au cœur de l'industrie cosmétique. Si le doute est souvent permis quant à leur réelle efficacité, on est tout à fait sûrs d'être pris pour des gogos quand la substance vantée n'est même pas présente dans le produit. C'était le cas récemment lors d'un contrôle mené par les services de la répression des fraudes, qui ont constaté l'absence dans un soin du beurre de karité et de l'huile de baie de laurier mis en avant sur l'emballage. Un autre ingrédient était accompagné de l'allégation « vivifiant, relaxant, rafraîchissant » sur la seule foi... d'un article de presse ! Malheureusement, l'administration a refusé de nous préciser de quel fabricant il s'agissait. De son côté, Sephora a dû accepter une amende transactionnelle de 200 000 €. Deux de ses masques,



GARO/PHANIE

l'un à la spiruline prétendument purifiant et l'autre à l'aloe vera supposé apaisant, ne contenaient que 0,2% de ces composants valorisés sur le packaging. Accusée de pratique commerciale trompeuse, l'enseigne a préféré payer plutôt que d'aller au procès. ♦

OMÉGA 3

Se supplémenter : une fausse bonne idée

Les acides gras oméga 3 sont réputés bénéfiques à la santé cardiovasculaire. Or, selon les dernières données de la recherche, leur intérêt est modéré. Pire, consommés sous forme de compléments alimentaires, ils pourraient avoir un effet inverse à celui attendu. C'est ce que montre une récente revue des études portant sur plus de 80 000 personnes. Celles qui prenaient des gélules à base d'oméga 3 issus de poissons voyaient leur risque de fibrillation auriculaire augmenter d'un quart – et de moitié avec plus d'un gramme par jour. Cette anomalie du rythme cardiaque est un facteur important d'accident vasculaire cérébral. Pour s'assurer d'un apport correct en oméga 3, on verrailler à faire une large place aux huiles de colza et de noix, et à manger chaque semaine une portion de poisson gras (sardine, maquereau...). Préférable, pour la santé et le porte-monnaie.

ALAIN BAZOT
PRÉSIDENT DE
L'UFC-QUE CHOISIR



A. LECOMTE

Les actions nationales

INDICE DE RÉPARABILITÉ

Trop de défaillances

A l'origine, la création par le législateur d'un indice de réparabilité, qui est aujourd'hui déployé sur cinq catégories de produits (lave-linge à hublot, ordinateurs portables, smartphones, téléviseurs et tondeuses), présentait un véritable intérêt sur les plans environnemental et économique. En effet, seul un tiers des 16 millions d'appareils de gros électroménager concernés qui tombent en panne chaque année est réparé. Malheureusement, la mise en œuvre de ce système de notation ne permet pas d'en faire une information pertinente pour le consommateur au moment de l'achat. Une étude de l'UFC-Que Choisir sur 330 articles et 9 sites de vente en ligne révèle des problèmes dans

la construction de cet étiquetage comme dans sa diffusion par les distributeurs. D'abord, les cinq critères retenus pour le calcul de la note générale (documentation, facilité de démontage, disponibilité des

Nous demandons une révision de la réglementation

pièces détachées et leur coût, plus un item spécifique à la famille de produits) pèsent chacun le même poids, alors que certains devraient être prépondérants. Résultat, on aboutit à des absurdités. Par exemple, des smartphones ou des téléviseurs peuvent afficher un score global de 7,2 ou 6,6/10 en réparabilité, alors qu'ils écopent d'une note inférieure sur le critère essentiel de la disponibilité des pièces de rechange ! Ensuite, les clients doivent se livrer à un véritable parcours du combattant pour obtenir une information précise. Déjà, seules 42 % des références sont mises en vente avec le logo visible à proximité du prix, mais en plus, ce taux tombe à 28 % quand il s'agit de consulter la grille détaillée de calcul. Déterminée à faire de l'indice de réparabilité un outil au service d'une consommation responsable et un véritable élément de choix, l'UFC-Que Choisir a demandé aux pouvoirs publics une révision de la réglementation. L'objectif est d'imposer la conception d'un indice reflétant réellement l'aptitude d'un équipement à être réparé, et d'obliger les vendeurs à rendre la grille de notation directement accessible. ♦



Retrouvez les billets d'Alain Bazot sur
QUECHOISIR.ORG



PRÉSIDENCE DE L'UE

K. RIDLEY/GETTY IMAGES/AFP

Et les consommateurs ?

Tandis que la France a pris, le 1^{er} janvier, la présidence française de l'Union européenne (PFUE) pour six mois, l'UFC-Que Choisir, membre fondateur du Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc), a publié sa feuille de route. Il faut dire que les sujets consuméristes au menu de l'agenda de Bruxelles sont nombreux : responsabilité des plateformes internet, notamment en matière de sécurité des produits, révision de la directive sur les crédits à la consommation afin de lutter contre les nouveaux prêts irresponsables,

ou encore la transition écologique, avec en point de mire une information pertinente et fiable pour tous. Sur toutes ces thématiques, notre pays a un rôle clé à jouer afin d'orienter l'Europe

vers des accords d'envergure. Or, après le discours du président de la République, Emmanuel Macron, sur les priorités de la PFUE (où les consommateurs n'ont pas été mentionnés une seule fois), et alors que certains rapports dénoncent un mandat français sous influence des industriels et des lobbys, il est à craindre que le gouvernement laisse la cause consumériste sur le bord de la route... Le Sommet des consommateurs, organisé en présence du Beuc et de l'UFC-Que Choisir le 10 février, à la veille d'une réunion informelle des ministres chargés de la Consommation, sera l'occasion de sonder la réelle ambition de l'exécutif sur ces thèmes. À suivre, donc. ♦

La France sous influence des lobbys

PESTICIDES

Des consultations honteuses

L'UFC-Que Choisir, alliée à d'autres ONG, a obtenu du Conseil d'État l'annulation de plusieurs dispositions réglementaires sur les distances minimales d'épandage de pesticides près des habitations. Appliquant les règles et le principe de précaution, les magistrats ont en effet jugé ces mesures insuffisamment protectrices, ce qui oblige le gouvernement à revoir sa copie. Face à cette décision, la Fédération nationale des syndicats d'exploitants agricoles (FNSEA) s'est tristement illustrée en orchestrant une opération coup de poing devant la plus haute juridiction administrative pour dénoncer la « République des juges ». Puis, comme si cela ne suffisait pas, le lobby de l'agriculture intensive a



L. GRANDUILLOT/REA

œuvre dans le but d'ôter toute ambition aux nouvelles dispositions. Les projets de textes, soumis à consultation durant la trêve des confiseurs, ne sont absolument pas à la hauteur de l'enjeu, et ne répondent pas aux injonctions du Conseil d'État. L'extension à 10 mètres de la distance minimale d'épandage concernant les produits suspectés d'être cancérogènes, mutagènes ou toxiques pour la reproduction (CMR 2) est ainsi totalement oubliée. De même, l'information obligatoire du public préalablement aux pulvérisations est renvoyée à des chartes, qui sont élaborées par et pour les utilisateurs de pesticides... Si ces arrangements ne sont pas revus afin d'assurer une protection réelle et efficace des populations, l'UFC-Que Choisir et le collectif d'ONG, à l'origine des premiers recours, ne manqueront pas d'agir à nouveau contre les textes promulgués pour faire respecter le droit. Un droit qui érige, fort heureusement, la santé humaine en valeur supérieure. ♦

APPEL AUX DONS

Notre indépendance financière, c'est vous !

Un grand merci à vous ! La campagne d'appel aux dons au Fonds de dotation UFC-Que Choisir, lancée en 2021, a permis de collecter 225 000 €. Une somme qui servira à financer des outils gratuits au service d'une consommation plus sobre, saine et responsable.

► Si vous souhaitez faire un don, rendez-vous sur Consolidons.org

— Par MARIE BOURDELLÈS

DÉMOCRATIE

Agir localement pour l'environnement

Certains bénévoles de l'UFC-Que Choisir représentent les usagers des services publics en siégeant dans les instances de démocratie locale. Les sujets qu'on y aborde sont au cœur des préoccupations de l'association.



C. PAULUSSEN/ADOBESTOCK

Les bénévoles peuvent intégrer une commission départementale d'activité commerciale, ou encore un conseil départemental de l'environnement.

Ui, les nombreux bénévoles de l'UFC-Que Choisir font autre chose que régler des litiges ! Ils représentent également les usagers des services publics. La liste des structures traitant de la vie locale dans lesquelles les associations de consommateurs peuvent siéger est longue et hétéroclite selon les territoires. Pas facile de s'y retrouver... Deux fois par an, nous dispensons des formations à destination des personnes impliquées ou intéressées dans différentes régions. Elles permettent de faire le point, et le tri.

Le 10 décembre 2021, Pierre Guillaume, administrateur national et animateur du réseau environnement de l'UFC-Que Choisir, et Magali Vergnet, consultante en développement durable, ont animé un tel événement, à Dijon (21). « Nous intervenons pour présenter les décisions à prendre dans ces instances, pour expliquer la manière de les mettre en œuvre », analyse Magali Vergnet. Le rôle des mandatés peut être décisionnel, au sein d'une commission départementale d'activité commerciale (CDAC), par exemple. Ils émettent aussi des avis. C'est le cas dans un

conseil départemental de l'environnement et des risques sanitaires et technologiques (Coderst), qui s'exprime en particulier sur les autorisations d'exploitation concernant des installations industrielles ou agricoles à fort impact sur l'environnement, ou encore dans des commissions consultatives des services

au comité de bassin de l'eau Loire-Bretagne, sorte de parlement de l'eau, tandis que l'Agence de l'eau de la même zone est l'exécutif. Ils participent à la gestion (orientations, réglementations, aménagements, etc.) des ressources et des milieux aquatiques (rivières, nappes souterraines, littoral...). »

Magali Vergnet souligne que la vie locale concerne l'eau ou les déchets, mais aussi l'aménagement du territoire et l'organisation de l'espace public. Des thématiques qui s'avèrent très présentes dans les projets territoriaux. « Aujourd'hui, le rôle numéro 1 des mairies, enchaîne-t-elle, c'est la délivrance des permis de construire, pour l'urbanisation, le commerce, etc. Plus qu'écologique, la réflexion doit se faire globalement. Prenons la construction d'un centre commercial à la périphérie d'une ville, dans une zone non constructible. Elle va impacter le réseau routier, le trafic, les petits commerces... »

De ce point de vue, les actions confiées aux bénévoles et les décisions prises, qui s'accordent avec les positions de l'UFC-Que Choisir, sont vouées à s'étendre à toutes les questions liées à l'environnement. ♦

L'eau, les déchets, l'énergie... font partie des dossiers à gérer

publics locaux (CCSPL). Ces dernières sont obligatoires notamment pour les régions et départements ainsi que les communes de plus de 10 000 habitants.

Représenter les consommateurs

Quelles sont les missions à remplir au sein de ces multiples instances ? « Les sujets sont nombreux : l'eau, les déchets, l'énergie, les mobilités, mais aussi le cinéma », détaille Pierre Guillaume. Et il donne un exemple : « Trois bénévoles de l'UFC-Que Choisir siègent

CONCOURS PHOTO

Remise de prix à Nancy

Laurent Nisi, le grand vainqueur du concours Photogâchis organisé par l'UFC-Que Choisir (lire QC n° 608), a reçu un vélo électrique, sa récompense, à l'association locale (AL) de Nancy (54), le 20 décembre. « Décrocher ce prix et représenter mon département, la Meurthe-et-Moselle, est gratifiant », a déclaré ce photographe du cru, sélectionné par l'AL et fortement soutenu par ses abonnés sur les réseaux sociaux. Le cliché primé, « Les énergies vertes », qui montre des voitures rouillées recouvertes de végétation, s'inscrit dans un vaste projet qu'il mène depuis des années : figer des lieux ou des objets abandonnés. « Le titre du concours m'a interpellé, car je le vis au quotidien, lorsque je photographie



J. FLEURY

des espaces susceptibles d'être habités, des voitures qui pourraient être remises en circulation, etc. », explique Laurent. Référant jeunesse au sein d'un centre social, il s'adonne à sa passion pendant son temps libre. Il y a 10 ans, il a fait ses armes au club photo de Dombasles-sur-Meurthe (54), dont il est à présent vice-président. En 2017, il a autoédité le livre *Visites interdites*. Il réalise aussi des tirages sur papier et aluminium. La tête pleine de nouveaux projets, il nous confie ses envies : « Je voyage dans toute l'Europe. Je suis allé à Tchernobyl, en hiver, et je compte y retourner au printemps, car la nature y occupe une place énorme. Je veux montrer qu'il y a de la vie dans un endroit apocalyptique. » ♦

UFC-QUE CHOISIR DE NANCY (54)

LITIGES RÉSOLUS

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

TRAVAUX

Covéa est bouché

Une entreprise de plomberie réalise un chantier chez monsieur A. Quatre ans plus tard, ce dernier constate un engorgement au niveau du conduit d'évacuation de sa douche. Son assureur missionne un expert : une inspection avec caméra révèle qu'un tuyau et un embout de karcher sont coincés dans la canalisation. Mais, sous prétexte que l'entrepreneur installateur a cessé son activité, Covéa, à qui a été confiée la protection juridique, refuse de traiter le litige. La compagnie ajoute que les travaux réalisés n'entrent pas dans le champ de l'assurance dommages-ouvrage (c'est faux). Quant au professionnel, sa responsabilité peut encore être recherchée car il habite à l'adresse de sa société... Monsieur A. contacte l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime. Forte de ces arguments, l'AL demande à Covéa d'assumer ses obligations contractuelles. Peu

REJOIGNEZ NOS ASSOCIATIONS LOCALES



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

après, des réparations financées par la protection juridique sont effectuées, pour un montant de 2 200 €. ♦

UFC-QUECHOISIR DE CHARENTE-MARITIME (17)

SFR

À chaque résiliation, sa facture abusive !

Pour télétravailler dans de bonnes conditions, monsieur W. a souscrit, dans la boutique SFR de Lanester (56), un contrat Multi-packs comprenant une box, une ligne fixe et deux mobiles avec engagement. Hélas, il habite en zone blanche ; la couverture réseau s'avère inexistante. De plus, la ligne fixe n'inclut pas les appels illimités comme prévu. Après avoir révisé son offre et obtenu un avantage de 199 €, monsieur W., toujours mécontent, résille la totalité du pack. Mais l'opérateur refuse l'annulation sans frais pour les forfaits mobiles et lui facture 363 et 365 € au titre de la durée restante d'engagement, plus 457 € pour la ligne fixe. Le client paie cette somme et se tourne vers l'UFC-Que Choisir du Morbihan.



Si l'association locale parvient à faire supprimer la facturation des mobiles, il reste encore les 457 €. Une tentative de conciliation échoue. L'affaire s'achève au tribunal judiciaire de Quimper (29), lequel condamne SFR à verser 696 € (soit les frais déjà déboursés plus l'avoir et les mensualités payées abusivement), plus 300 € de dommages et intérêts. L'opérateur semble avoir oublié qu'une zone blanche constitue un motif de résiliation anticipée sans frais ! ♦

UFC-QUE CHOISIR DU MORBIHAN (56)



ADDITIFS

La recette pour les cacher

Vous avez appris à vous méfier des nitrites dans la charcuterie ou du dioxyde de titane dans le dentifrice et les médicaments.

Mais il reste des additifs impossibles à éviter : ceux qui ne sont pas inscrits sur l'étiquette...

— Par ELSA ABDOUN

Savez-vous que votre jus d'ananas peut contenir de l'antimousse ? Et que la belle couleur jaune de votre beurre ou de vos œufs provient parfois d'un colorant synthétique ? Si vous l'ignoriez, personne ne vous blâmerait. Comment pourrait-il en être autrement, puisque aucun de ces additifs ne figure sur les étiquettes des produits ! Des centaines de molécules, introduites dans les aliments par les industriels, échappent ainsi au regard des consommateurs. Or, notre enquête révèle que leur innocuité est loin d'être garantie. Commençons par les auxiliaires technologiques. Comme les additifs, ces substances sont ajoutées intentionnellement par les fabricants. Comme les additifs encore, elles peuvent servir à améliorer l'aspect ou la conservation de l'aliment. Et comme les additifs enfin, elles sont susceptibles de persister dans le produit finalement consommé. La seule différence ? Elles jouent leur rôle (de clarifiant, de désodorisant, de décolorant, d'antitartr...) uniquement au cours de la fabrication ; leur présence n'est plus utile une fois l'article en rayon. Contrairement aux additifs, donc, si des traces d'auxiliaires

Les auxiliaires technologiques sont exemptés d'étiquetage, alors qu'on en retrouve des traces dans les aliments



Antimousses, solvants, agents de clarification : des molécules, pour certaines toxiques, s'invoquent sans le dire dans la plupart des aliments.

technologiques se retrouvent dans notre assiette, cela ne résulte pas de la volonté de l'industriel, mais simplement de son incapacité à les éliminer.

Mettez un zeste de subtilité réglementaire

L'exemple des molécules censées garantir une bonne conservation montre bien toute la subtilité de cette distinction. Certaines d'entre elles, comme les très décriés nitrites, doivent rester dans l'aliment afin de remplir cette fonction. Elles sont donc considérées comme des additifs et désignées, sur l'emballage, par le terme de « conservateurs ». Les consommateurs méfiants, en regardant l'étiquette, apprennent à les éviter. D'autres substances, appelées « agents de décontamination », ont, quant à elles, seulement besoin d'entrer en contact avec la denrée de manière ponctuelle pour jouer ce rôle. Elles sont donc classées parmi les auxiliaires technologiques et exemptées d'étiquetage, même si des résidus peuvent persister dans le produit fini. Parmi elles, le formaldéhyde, un cancérogène probable, qu'aucun de nous n'imaginerait ingérer en croquant dans un carré de sucre. La frontière entre auxiliaires technologiques et additifs est parfois tellement ténue que des industriels la franchissent allègrement... pour ne



pas dire frauduleusement. Il en va ainsi des antimousses employés dans le jus d'ananas à base de concentré. «Du silicium est souvent intégré au jus, dans l'usine de production de concentré, afin d'éviter la formation de mousse, qui perturberait le processus de concentration», explique Hubert Bazin, consultant en qualité et anciennement chargé de recherche et développement chez Oasis, célèbre marque de boissons aux fruits. Les embouteilleurs considèrent qu'il s'agit d'un auxiliaire technologique et ne l'indiquent donc pas sur l'étiquette, alors même que cette molécule reste présente dans le verre du consommateur, où elle continue à agir comme antimousse.» Contactée, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) nous précise que «des réflexions sont en cours [...] pour établir des critères permettant de distinguer le statut d'additif de celui d'auxiliaire technologique des antimousses».

Ajoutez une grosse pincée de chimie

Polyamide, propane, méthanol, chlore... des centaines de molécules, pour certaines toxiques, peuvent servir de solvants, de catalyseurs ou encore d'agents de démolage. Et laisser des traces dans les aliments sans que le consommateur

en soit informé. Si aucun produit ne semble pouvoir y échapper, la palme revient sans conteste au sucre. Plus d'une cinquantaine d'auxiliaires technologiques ont l'autorisation d'y laisser des résidus. «Si les gens savaient toute la chimie que requiert la transformation d'une betterave à sucre en petits grains parfaitement blancs...», souffle Raphaël Haumont, chimiste à l'université Paris-Saclay et auteur, entre autres, du livre *Les couleurs de la cuisine* (aux éditions Dunod).

Sébastien Loctin, P.D.G. de Biofuture, société qui commercialise notamment des huiles vierges et bio non traitées chimiquement, met en garde, pour sa part, contre les huiles de tournesol non vierges et non bio de ses concurrents, dont «la fabrication peut impliquer un raffinage à l'aide d'acide phosphorique, ou encore une décoloration avec de la silice». Autant de composés chimiques ayant la permission de s'inviter dans les bouteilles d'huile... sans que l'on puisse lire leur nom sur les étiquettes!

Le problème ne s'arrête pas aux auxiliaires technologiques. D'autres subtilités réglementaires permettent de soustraire des additifs au regard des consommateurs. Dans les produits constitués de plusieurs ingrédients différents, par exemple, les industriels n'ont pas l'obligation de mentionner >>>

>>> les molécules intégrées dans chacun. La seule condition étant, là encore, que ces additifs, dits « de transfert », n'assurent plus leur fonction dans le produit fini. Cette exemption arrange bien les fabricants souhaitant mettre en avant une liste de composants la plus courte et la plus « propre » possible, sans avoir à modifier leurs recettes.

Il semblerait que des producteurs de barres de céréales, de mueslis ou de cakes aux fruits puissent être concernés. Sur l'étiquette de ces articles est en effet parfois indiquée la présence d'anhydride sulfureux (E220) ou de bisulfite de sodium (E222), des noms peu appétissants qui désignent des sulfites servant souvent de conservateurs dans les fruits secs. « Mais certains industriels ne les mentionnent pas : ils prétendent qu'il s'agit d'additifs de transfert, alors même que ces sulfites continuent à jouer leur rôle dans le produit fini », affirme

Béatrice de Reynal, nutritionniste et PD.G. de l'agence de conseil NutriMarketing. La suspicion soulevée par cette spécialiste est renforcée par nos propres observations en rayons : parmi les barres de céréales, les mueslis et les cakes aux fruits dans lesquels ne figurent ni le E220

ni le E222 sur l'étiquette, on remarque que les sulfites apparaissent parfois quand même... sur la liste des allergènes à déclaration obligatoire. Les entreprises contactées nous ont cependant assuré qu'aucun sulfite n'était ajouté volontairement par leurs fournisseurs de fruits secs, invoquant simplement « un risque de contamination [...] sur la ligne de production. » Malheureusement, en l'absence d'obligation d'étiquetage, le consommateur n'a d'autre choix que celui de croire, ou non, la parole des fabricants.

Pimentez avec un soupçon de fraude

Béatrice de Reynal va plus loin : « Il y a de nombreuses fraudes avec les additifs de transfert. Des fournisseurs proposent parfois à leur client d'ajouter de fortes doses de conservateurs dans leur ingrédient, de manière à agir sur tout le produit. Par exemple, pour des coulis de fruits intégrés à des yaourts, qui sont pourtant présentés comme "sans conservateurs". » Hubert Bazin affirme avoir lui-même fait l'expérience de ces pratiques illégales : « Quand je travaillais dans le secteur agroalimentaire, des entreprises me demandaient directement combien je souhaitais qu'elles mettent d'additifs dans leur ingrédient, afin de servir à l'ensemble du produit dans lequel nous allions l'incorporer... J'ai toujours refusé, bien sûr. »

Même les aliments bruts peuvent cacher des additifs. C'est le cas de la cire qui recouvre certains fruits comme les pommes, afin d'en prolonger la conservation, mais qui n'est pas indiquée, puisque les fruits et légumes frais sont dispensés de l'obligation d'étiquetage. Sans oublier les produits animaux. « On trouve en particulier des colorants roses dans de très nombreux saumons, crevettes et truites, et souvent aussi >>>

On nage dans le brouillard



Trois façons de se soustraire à l'obligation d'étiquetage

Auxiliaires technologiques, additifs de transfert ou encore colorants introduits via l'alimentation animale... De nombreuses molécules peuvent se retrouver dans notre assiette sans être indiquées sur les étiquettes.

JUS D'ANANAS



Vous reprendrez bien un verre d'antimousse...

Savez-vous que votre jus d'ananas à base de concentré pouvait contenir du diméthylpolysiloxane, une molécule de silicium aussi appelée E900 ? Non, bien sûr, car les industriels considèrent cette substance non comme un additif, mais comme un auxiliaire technologique. Ces derniers, contrairement aux premiers, bénéficient d'une exemption d'étiquetage,

pour la seule raison qu'ils sont censés jouer leur rôle uniquement lors des étapes de fabrication, et n'être présents que de manière involontaire dans le produit fini. Le E900 répond à ces critères, puisqu'il est ajouté afin de prévenir la formation de mousse lors de la concentration des jus en usine. Et tant pis s'il agit encore dans le verre du consommateur...

CÉRÉALES ET CAKES AUX FRUITS



Vraiment sans conservateurs ?

Les produits élaborés n'ont pas l'obligation de mentionner les additifs incorporés dans les ingrédients qui les composent, à condition qu'ils ne jouent aucun rôle dans le produit fini. Résultat : si un producteur de fruits secs ajoute des conservateurs à ses abricots et qu'un fabricant de barres de céréales les lui achète, ce dernier n'est pas forcément tenu de les énumérer

sur l'emballage. C'est ainsi que, parmi les nombreuses marques de mueslis, barres de céréales et cakes aux fruits, certaines font figurer des conservateurs dans leurs listes d'ingrédients, quand d'autres n'en indiquent aucun. Pour ces dernières, il est impossible de savoir si c'est parce que leurs références n'en comportent pas... ou qu'elles ont fait le choix de les passer sous silence.

DENRÉES D'ORIGINE ANIMALE (crevettes, œufs, beurre...)



Il est rose, mon saumon !

Vous pensiez que les produits non transformés ne comportaient pas d'additifs ? Malheureusement, même cette catégorie d'aliments est concernée. Saumons, truites, crevettes, œufs, beurre... de nombreuses denrées brutes d'origine animale peuvent intégrer des colorants. Or, là encore, impossible d'en détecter la trace sur les étiquettes, car ils sont ajoutés indirectement,

via la nourriture des animaux. Certes, un règlement spécifique oblige à signaler ces additifs sur l'étiquette des aliments donnés aux bêtes... mais il ne s'impose pas sur le produit final, destiné aux humains et vendu en magasin. C'est pourtant bien là qu'ils remplissent leur mission, à savoir attirer le client grâce à une belle couleur jaune ou rose. À croire qu'on nous prend pour des jambons !



FIBRES DE POIS, JUS CONCENTRÉS...

De l'art de déguiser les additifs en ingrédients

Certains industriels font disparaître les additifs des étiquettes, d'autres semblent avoir trouvé la parade pour les y maintenir de manière déguisée. Alors que la réglementation dispose qu'un additif doit figurer dans la liste des ingrédients, associé à son rôle (colorant, conservateur, édulcorant, etc.), de nombreux fabricants recourent à des molécules qui correspondent en tout point à la définition des additifs, sans respecter cette obligation. C'est par exemple le cas des fibres de carottes, de pois ou encore d'agrumes, qui servent généralement de gélifiants ou d'épaississants. Non seulement les industriels n'indiquent pas leur fonction, mais ils ne procèdent même pas à la démonstration de leur innocuité, une obligation légale pour tout usage d'un nouvel

additif. Si ces molécules ne semblent pas, à première vue, particulièrement inquiétantes, « il faut se méfier des *a priori* positifs concernant les substances naturelles », prévient la nutritionniste Béatrice de Reynal, P.D.G. de l'agence de conseil NutriMarketing.

Naturel ne veut pas forcément dire sans danger

Elle rappelle, par exemple, que le jus de betterave concentré regorge de nitrates. Or, face à la montée des craintes relatives aux sels nitrités utilisés dans la charcuterie, des marques ont décidé d'employer, à la place, des bouillons de légumes riches en nitrates (céleri, betterave, épinards, laitue, blettes...), plus présentables sur l'étiquette. Pourtant, ils provoquent probablement le même effet sur la santé. Et ce n'est pas le seul souci, d'après Hubert

Bazin, consultant en qualité et anciennement chargé de recherche et développement chez Oasis. Il pointe le fait que « *les extraits de végétaux qui servent de colorants naturels peuvent avoir été obtenus à l'aide de solvants, qui y laissent forcément des traces* ». Une source supplémentaire et inutile d'exposition à des éléments peu recommandables, donc. Comment une telle pratique est-elle possible ? L'Association nationale des industries alimentaires (Ania) l'assure : « *Ces ingrédients, aux fonctions multiples, ne sont pas des additifs alimentaires et ne doivent donc pas être étiquetés comme tels.* » Interrogée, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) n'a malheureusement pas souhaité commenter. ♦

>>> *des colorants jaunes dans le beurre et les œufs*», relate Raphaël Haumont. Et si ces additifs n'ont pas à être étiquetés, c'est simplement parce qu'ils ont été introduits dans le produit de manière indirecte, via la nourriture du bétail.

Auxiliaires technologiques, additifs de transfert, colorants dans l'alimentation animale... décidément, il n'y a pas que les pesticides que l'on ajoute secrètement à ce que nous consommons! Comme eux, les additifs cachés représentent un risque pour notre santé. Certes, «*les auxiliaires technologiques sont la plupart du temps présents en taux bien moins*

importants que les additifs inscrits sur les étiquettes», reconnaît Hubert Bazin. Néanmoins, les plafonds réglementaires peuvent atteindre 100 milligrammes par kilo d'aliments. «*Il s'agit souvent de concentrations supérieures à celles des résidus de pesticides ou encore des vitamines que les industriels intègrent dans certains produits enrichis*», pointe Béatrice de Reynal. «*Une petite dose peut, de toute façon, avoir un grand effet*», signale Raphaël Haumont. Certains additifs utilisés en alimentation animale, par exemple, apparaissent en quantité suffisante dans le produit final pour en changer la couleur. Si la dose suffit à provoquer le but recherché, pourquoi ne suffirait-elle pas à engendrer des effets indésirables?

Assaisonnez d'un filet de solvant

Des molécules semblent, plus que d'autres, inquiéter nos interlocuteurs. C'est notamment le cas de certains solvants, employés comme auxiliaires technologiques : des substances « vraiment

Plusieurs molécules ont été autorisées sans avoir fait la preuve de leur innocuité



carton
ent à
diat des
PERSONNES

plancs précuts (33%),
saucissons (viande et
graisses de porc, viande de
boeuf, poix, sel, protéines
de gélatine); Algues
marines : diphosphates,
protéines de LAIT),

en salaisons

autres : tripho-

ne, triple con-

centrage, arômes

mis en oeuvre

européenne.

Les : contien-

nt des

fibres, sans

indiquer qu'elles

jouent le rôle

de texturant.

semi-désossée, saumure,

gras de porc, à la viande de

canard et au chutney de fig

ade semi-désossée saumurée (60% pi-

ctop de glucose), 11% viande de porc (or-

ges de canard (foie gras de canard (origine

France), eau, épices, sucre, antioxydant : ascorbi-

te de sodium), gras de porc, 3,4% viande

de porc, 2,5% figues séchées réhyd-

aturées (turquie, Maroc), eau, antioxydant : anhydry-

te de potassium), 2% chutney de figues (l'

ait blanc, oignon, vinaigre de vin (vinaigre

blanc, acide de sodium, sucre, vinaigre bals-

amic, concentré (sauvites), huile d'

olive (fibre de carotte, sel, cannelle),

huile de tournesol, sucre, sel, poivre).

fruits à coque (noix, noisette)

pas sympas», pour reprendre l'expression de Béatrice de Reynal. Raphaël Haumont s'interroge, quant à lui, sur les effets de la transglutaminase, une « colle » enzymatique « hyper active » qui offre la possibilité de recréer l'apparence d'une seule pièce de viande à partir de petits morceaux agglomérés.

Bien sûr, l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) et l'Autorité européenne de sécurité des aliments (Efsa) ont pour mission de vérifier que toutes ces molécules ne provoquent pas d'effets indésirables aux doses autorisées ; que ce soit pour les auxiliaires technologiques ou les additifs exemptés d'étiquetage. Mais ce système ne constitue pas une garantie absolue. Pour preuve, une quarantaine d'auxiliaires technologiques devraient bientôt voir leur autorisation retirée, l'Anses s'étant finalement aperçue « de l'absence de dossier censé faire la preuve de leur innocuité », souligne Fernando Aguilar, expert en charge de cette thématique à l'Agence.

Des millions de produits contiennent des fibres, sans indiquer qu'elles jouent le rôle de texturant.



... et comment ?

fabriqué dans un atelier qui

utilise des ingrédients de

France

exprimés sur la totalité du pro-

duct

et le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

puissance de votre four micro-ondes.

Laissez reposer 1 minute avant de servir.

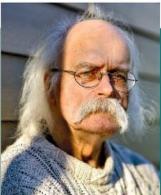
Retirer la barquette de son étui carton.

Percez le film protecteur de quelques trous,

puis réchauffer 2 minutes environ selon la

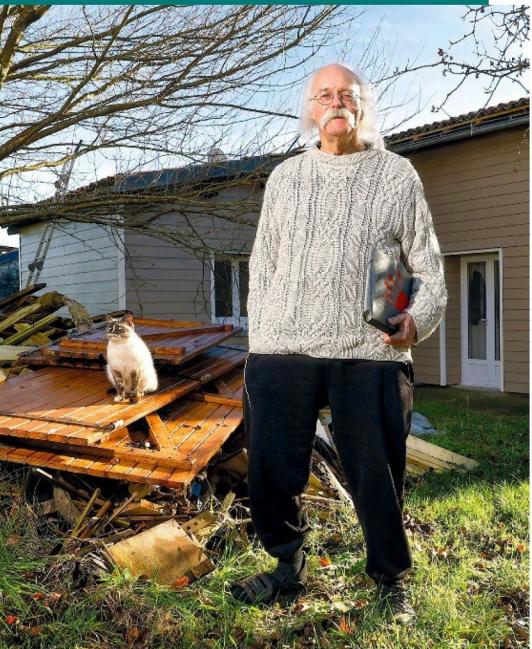
**ARNAULD
VAN DER DONCK**

a attendu plus de six mois la subvention de l'Anah. Or, il devait de l'argent aux artisans qui sont intervenus sur sa maison.



Les ménages aux revenus modestes ne peuvent s'engager dans une rénovation énergétique performante que grâce aux aides... Quand elles tardent trop à être versées, c'est la galère.

— Par ÉLISABETH CHESNAIS



Grâce aux travaux effectués, Arnauld van der Donck a désormais une maison en classe énergétique C.

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



MAPRIMERÉNOV'

Quand la toucher vire au parcours du combattant

Arrivé de sa Hollande natale à Grenoble (38) après avoir fait des détours par l'Afrique, Arnauld van der Donck y rencontre sa femme. Ils s'établissent sur les contreforts du Vercors, à 1 000 mètres d'altitude, et se retrouvent cernés par la neige plusieurs mois par an. Pour un artiste peintre et dessinateur en provenance d'un pays plat au climat océanique tempéré, le choc est un peu rude ! Le couple décide de se rapprocher de la mer. Au fil de ses recherches, il tombe sur une grande maison en pierre, située entre Bordeaux (33) et Cognac (16). « Ses fenêtres donnaient sur des champs de tournesols en fleur, c'était magique, je me suis pris pour Van Gogh ! », se souvient Arnauld, non sans humour, 45 ans plus tard. C'est le coup de foudre. La demeure offrant 240 m² de surface, il y a de quoi y vivre en famille avec les trois enfants tout en y installant l'atelier du peintre. Affaire conclue.

Regroupement familial

La longère est ancienne et son sol, encore en terre battue. La famille en aménage une partie pour y habiter, laissant l'autre en l'état, après avoir pris soin de refaire la toiture de 400 m². Le temps passe. S'il continue à peindre pour le plaisir et à organiser le Festival international du dessin d'humour de Jonzac (17), Arnauld prend officiellement sa retraite. Il y a trois ans, son fils, parti enseigner au Mali, rentre avec les siens et souhaite vivre dans le fief familial. Avec ses deux portes d'entrée, le lieu s'y prête. Seulement, la partie du bâtiment qui doit devenir son futur logement est restée dans son jus : une vraie passoire thermique ! Décision est prise de lui offrir une rénovation énergétique complète.

Père et fils prennent rendez-vous à la Maison de l'énergie de Jonzac. Ils y rencontrent un conseiller du réseau Faire (aujourd'hui France Rénov'). Grâce à lui, le projet prend forme, avec une isolation des murs par l'extérieur, sauf sur la façade sud, qui retrouvera le cachet de ses pierres apparentes une fois le vieux crépi enlevé. Les 14 fenêtres et les portes seront changées, et les combles, isolés. La chaudière, qui consommait 3 000 litres de fioul chaque hiver, est mise au rebut. Elle sera remplacée par un modèle automatique à granulés. Tout inclus, les travaux de rénovation thermique coûtent 51 000 €. Une somme ! Le conseiller accompagne Arnauld pour monter son plan de financement ; ce dernier aura droit à 12 170 € d'aides au titre des certificats d'énergie (CEE) et à 20 000 € de MaPrimeRénov', versée par l'Agence nationale d'amélioration de l'habitat (Anah). Le chantier peut démarrer. Les devis sont signés avec des artisans locaux,

Les artisans engagés ont fait du bon travail et, heureusement, ils ont aussi été très patients

TITI ROMINE



Confronté à une agence nationale tatillonne et paperassière, Arnauld a vécu l'enfer kafkaïen.

lesquels effectuent les travaux avec soin. Arrive le temps du paiement. Le propriétaire complète ses dossiers sur les sites de l'Anah et des CEE en envoyant ses factures. « Pour les seconds, on m'avait conseillé la plateforme Primesénergie. J'en ai été vraiment satisfait, explique-t-il. C'est très pédagogique, on est bien guidé, on ne peut pas se tromper. » D'ailleurs, il touche rapidement les 12 170 € promis.

Défaillances et cafouillages administratifs

Par contre, obtenir MaPrimeRénov' dans son intégralité s'avère un vrai parcours du combattant. Cela débute le 22 novembre 2020, avec le dépôt du dossier d'Arnauld sur le site de l'Anah. Deux mois passent sans réponse. Il finit par appeler et apprend qu'un des devis est non conforme. L'artisan concerné fait le nécessaire ; le dossier est renvoyé. Le 3 mars 2021, c'est le soulagement. Au vu du projet présenté, le retraité reçoit une notification d'accord pour un montant de 20 000 €, ainsi qu'une avance de 8 000 €. Les travaux engagés, il dépose la demande de paiement du solde. En principe, l'Anah effectue le virement dans les 15 jours qui suivent la réception de celle-ci. Mais c'était sans compter les défaillances et cafouillages qui se succèdent.

Après le dysfonctionnement constaté du site, la demande d'assistance technique du septuagénaire aboutit d'abord à un blocage de son compte ! « Nos équipes ont connaissance de cet incident, sur lequel elles travaillent activement. Vous serez contacté dès sa résolution », lui promet l'Agence. Fin juillet, « l'incident est toujours en cours de résolution ». Le mois suivant, l'Anah suggère à Arnauld d'annuler sa demande pour en redéposer une. Et peu après, lui signale : « Vos factures ne présentent pas les mentions obligatoires. » Alors qu'ils attendent d'être payés depuis plus de deux mois, les artisans les refont. Mais l'affaire est loin d'être terminée. En novembre, Arnauld reçoit un mail encourageant : « Nous avons fait le nécessaire afin que le dossier soit traité dans les meilleurs délais et une relance a été diligentée auprès du service instruction. » Mais il ne se passe rien. Kafkaïen !

Le sort s'acharne

« Il semble que depuis l'achèvement de nos travaux, le 10 juin 2021, un mauvais sort nous empêche de bénéficier de l'aide accordée », soupire Arnauld lors de notre rencontre, à la mi-décembre. Il s'inquiète pour les entrepreneurs qui sont intervenus chez lui. Heureusement, la famille rentrée d'Afrique peut profiter d'une maison très confortable et qui consomme peu. De l'avis d'un expert, l'habitation est désormais classée C. Les économies d'énergie réalisées devraient, à elles seules, rembourser le prêt de 21 000 € contracté pour les travaux. Les 3 000 litres de fioul et les 10 stères de bois consommés chaque hiver sont remplacés par 6 m³ de granulés et quelques bûches de temps en temps dans l'insert. Aux prix actuels, cela génère une économie d'au moins 2 000 € par an. Mais Arnauld aurait bien voulu honorer ses engagements et finir de payer ses artisans. L'un d'eux est d'ailleurs si dégoûté par tous ces problèmes administratifs qu'il renonce à être Reconnu garant de l'environnement (RGE, la certification nécessaire pour prétendre à MaPrimeRénov'). Mais compte tenu de la qualité de son travail, on ne se fait pas de souci pour lui : il trouvera sans peine des clients. ♦

Des bugs persistants

Lancée début 2020, MaPrimeRénov' a été saluée comme une grande réussite. Mais, au vu des nombreuses plaintes reçues, Que Choisir a tiré la sonnette d'alarme à plusieurs reprises.

L'Anah pas toujours à la hauteur

Les soucis informatiques et techniques se sont multipliés, sans que l'Agence nationale de l'amélioration de l'habitat (Anah) parvienne à tous les résoudre. Les retards de versement sont d'autant plus graves que la grande majorité des demandes émane de ménages aux revenus modestes ou très modestes. Ils n'auraient jamais engagé de travaux d'économie d'énergie s'ils n'avaient pas eu l'assurance de toucher MaPrimeRénov'. Vu le nombre de blocages de dossiers, l'Anah a livré, en 2021, des recommandations pour les éviter : créer le compte au nom du bénéficiaire ; présenter tous les documents fournis avec ce patronyme ; toujours mentionner la même adresse, quels que soient les éléments envoyés ; donner un relevé d'identité bancaire (RIB) au seul nom du bénéficiaire ; transmettre des factures et des devis très précis sur la nature des travaux, en mentionnant les critères techniques respectés.

La situation s'est-elle améliorée ?

Incontestablement, oui. Les plaintes sont moins nombreuses. La ministre du Logement a évalué, fin novembre 2021, à 3 000 le nombre de dossiers jugés éligibles par l'Anah mais en souffrance, pour 300 000 primes déjà versées cette année. Elle s'est engagée à les avoir réglés fin décembre. Pari gagné, si l'on en juge par notre propriétaire, qui a enfin touché sa prime juste après Noël.

Erreurs et fraudes sont encore monnaie courante en poissonnerie. D'après notre test sur six espèces, les informations sur les étiquettes restent largement erronées et la pratique de l'ajout d'eau (trempage) perdure.

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

PRODUITS DE LA MER



Le naufrage de l'étiquetage

Comment distinguer deux poissons à chair blanche, présentés sous forme de filets sur l'étal de votre poissonnier? Toutes ces espèces à écailles grises et œil rond, quelles sont-elles? Ont-elles été pêchées de façon durable? Les étiquettes plantées dans la glace pilée sont censées nous aider à nous repérer. Sauf qu'elles ne sont pas toujours fiables... Ainsi, au niveau mondial, 36% des produits de la mer sont mal étiquetés, voire sujets à fraude, rappelait le quotidien britannique *The Guardian*, en mars 2021. En Europe, les poissons sont la denrée alimentaire qui subit le plus d'arnaques

derrière les huiles, selon la Commission européenne. La France, qui importe trois quarts de ses besoins, n'est pas épargnée. Des progrès ont certes été accomplis ces dernières années, mais les anomalies persistent. Enquête après enquête, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) relève nombre d'omissions, d'erreurs et de tromperies, qui concernaient encore plus de la moitié des entreprises et des commerces contrôlés en 2018. Si les fraudes à l'espèce sont marginales, celles à l'ajout d'eau (trempage) ou d'additifs non signalés, voire interdits, perdurent, tandis que l'information aux

consommateurs reste trop souvent incorrecte. Que Choisir a voulu vérifier ce qu'il en était aujourd'hui pour six espèces figurant parmi les plus exposées à ces problèmes. Nous avons acheté 68 produits frais ou congelés dans différents points de vente – poissonneries indépendantes, rayons de grandes surfaces, marchés (lire p. 26-27). Résultat, seuls 34 étiquetages se sont montrés conformes; sachant que les manquements portant sur les mentions de zone et d'engin de pêche (lire l'encaadré p. 25) n'ont pas été pris en compte.

La substitution, dure à détecter

La liste des erreurs est longue, mais leur gravité diffère. Les fraudes à l'espèce sont rares. Dans notre test, seul du thon albacore était vendu comme du thon rouge, de plus grande valeur commerciale, dans deux poissonneries. Tant mieux, parce qu'à l'œil, il est quasiment impossible de reconnaître une substitution d'espèces, surtout si l'animal est découpé et sans peau; dès lors, même un spécialiste aguerri ne sait pas toujours différencier un thon rouge d'un albacore, une sole commune d'une tropicale, ou une plie d'une limande!

34 kg

C'est la consommation annuelle des Français (24 kg de poissons et 10 kg de coquillages et crustacés)

2/3

des denrées dégustées sont issus de la pêche

70 à 80 %

de notre consommation est importée

Repères

53 %

des établissements contrôlés par la DGCCRF en 2018 ont présenté des anomalies

1 % C'est la part en valeur des produits de la mer dans les échanges mondiaux



J.-C. TARDIVON/MAXPPP

ette

Les risques sont d'autant plus fréquents si plusieurs familles cohabitent au sein d'un même groupe : les thonidés comptent 14 espèces de thons, les dorades, une quinzaine, les calmars, environ 300, et les crevettes... quelque 2 000 ! Face à ce foisonnement, l'identification du poisson est trop souvent incomplète, et parfois fautive. Pour près d'un tiers de notre échantillon, les noms commerciaux ne correspondent pas aux termes scientifiques, en particulier pour le loup de mer, régulièrement confondu avec le loup (qui désigne le bar en Méditerranée), et les encornets. Les confusions sont courantes également, par exemple entre le cabillaud de l'Atlantique et celui du Pacifique, moins qualitatif... donc moins cher.

Ajout d'eau et additifs au menu

Sur 22 échantillons de thon, des additions d'eau ont été décelées dans 5. Cette pratique est légale, à condition d'en informer le client par une mention (« ajout d'eau », « saumuré » ou « préparation ») accolée à la dénomination commerciale. Sinon, il s'agit d'une pratique frauduleuse, consistant à vendre de l'eau au prix du poisson. Quand cette démarche est volontaire, elle >>>

SUR LES ÉTALS Les mentions obligatoires

NOM COMMERCIAL de l'espèce

NOM SCIENTIFIQUE de l'espèce

TYPE D'ENGIN DE PÊCHE : CHALUT

ZONE DE PÊCHE : 27 **Sous-zone de pêche :** 2

Prix: 3,42 €

Poids: 1 KG

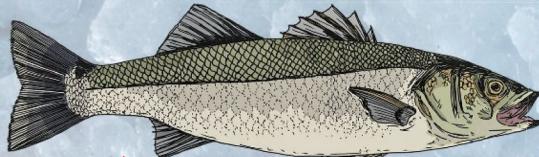
CATÉGORIE DE L'ENGIN DE PÊCHE: senne; chalut; filet mailtant et similaire; filet tournant et soulevé; lignes et hameçons; drague; casier et piège

LISTE DES ALLERGÈNES à signaler sur l'étiquette ou à proximité du produit

MODE ET ZONE DE PRODUCTION: « pêché + zone et sous-zone de pêche FAO », « pêché en eaux douces + pays » ou « élevé + pays »

D'autres précisions obligatoires s'ajoutent, le cas échéant: la mention « décongelé »; la mention « préparation de... » ou « ajout d'eau » ou « saumuré » (à la suite du nom commercial si la quantité d'eau est supérieure à 5 % du poids - le pourcentage d'eau injecté est à indiquer dans la liste des ingrédients); la liste des additifs.

Pour les produits non préemballés, différentes présentations sont possibles (étiquette, carte des zones de pêche FAO, tableau des engins de pêche, etc.).
Pour les produits préemballés, toutes ces informations doivent figurer sur l'étiquette.

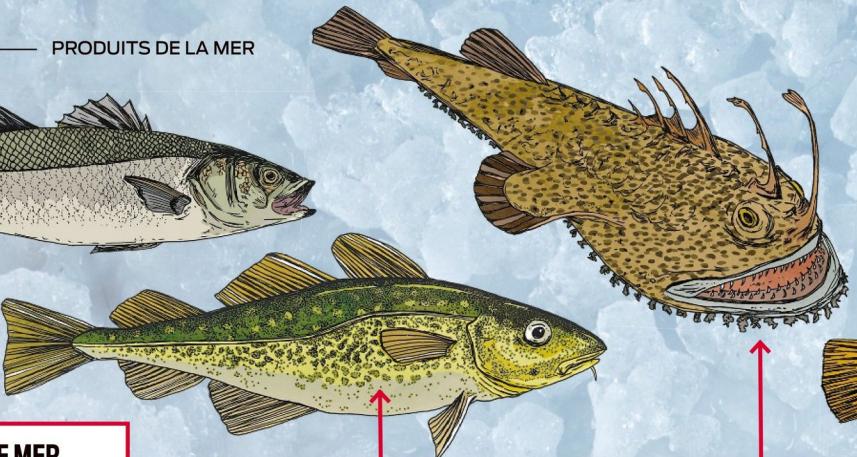


FILET DE LOUP DE MER (loup de l'Atlantique)

8 échantillons

5 non conformes Erreurs sur le nom commercial ou scientifique

Le loup de mer (ou loup de l'Atlantique) est fréquemment confondu avec le loup, qui correspond au bar en Méditerranée. L'un des échantillons était étiqueté comme du bar commun, alors que l'analyse a révélé du loup de mer. D'autres indiquaient seulement « loup » pour le loup de mer. Ce sont les seules erreurs relevées. Elles ne sont sans doute pas intentionnelles, mais plus probablement liées à de la négligence ou à de la méconnaissance.



FILET/DOS DE CABILLAUD

14 échantillons

2 non conformes Ajout d'eau et défaut de poids

On note peu de problèmes majeurs sur ce poisson, pourtant l'un des plus consommés par les Français avec le saumon. L'ajout d'eau détecté dans un produit congelé est probablement involontaire (lors d'un rinçage des filets, par exemple). Plus problématique, un poids inférieur de 10 % à celui affiché a été mesuré sur un cabillaud congelé dans un Lidl du Pas-de-Calais. La plupart des lots dont la provenance est indiquée ont été pêchés dans des zones de stocks abondants.

QUEUE DE LOTTE (baudroie)

6 échantillons

1 non conforme Absence de nom scientifique

Aucun souci particulier pour ce poisson, à part une étiquette qui affiche une non-conformité mineure : le nom scientifique (*Lophius piscatorius*) manque, mais la famille est bien celle annoncée par son nom commercial. Les indications sur les zones de prélèvement sont en partie incomplètes, toutefois l'espèce n'est pas surpêchée.

LABO QC

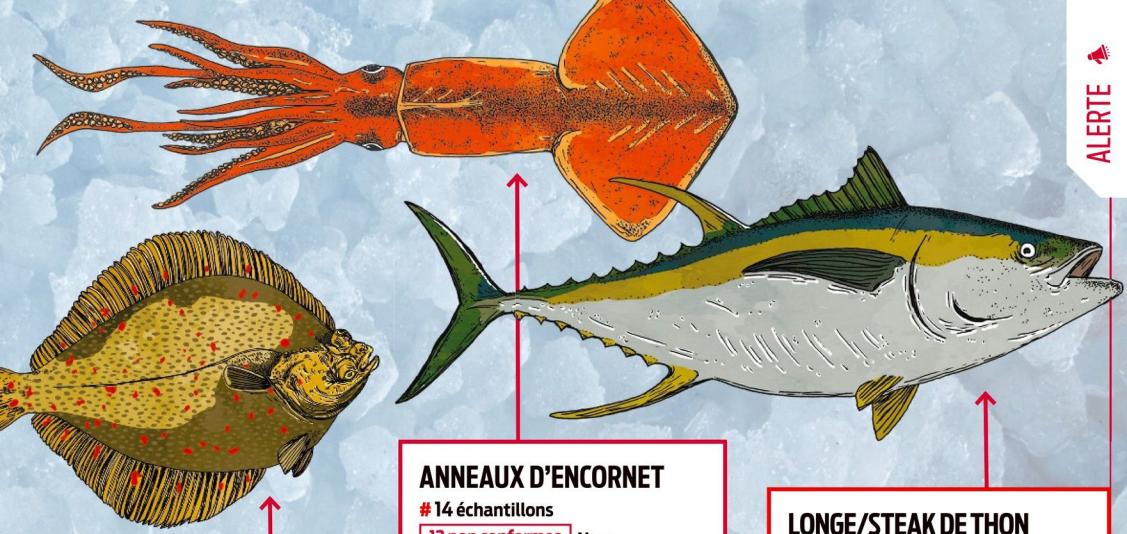
COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

68 produits ont été analysés, dont 9 emballés surgelés. Tous issus de la pêche, ils ont été achetés dans des poissonneries indépendantes ou aux rayons frais et surgelés de supermarchés. Les espèces déclarées ont été vérifiées par séquençage ADN ou par électrophorèse. Les fraudes à l'ajout d'eau ont été décelées par la mesure du rapport humidité sur protéines (H/P). En cas de non-conformité de H/P, une recherche d'additifs (acide citrique, polyphosphates, carbonates) a été effectuée, ainsi que la mesure du pH et de la teneur en sel. Pour les surgelés, des contrôles de poids net déglaçé ont été menés. Les conformités des produits ont été appréciées sur ces seuls critères.

>>> s'accompagne de l'emploi d'additifs utilisés pour leur propriété de rétention d'eau : acide citrique (jugé tolérable dans l'évaluation *Que Choisir des additifs*), polyphosphates (peu recommandables) et carbonates (acceptables). Les deux premiers doivent être signalés dans la liste des ingrédients – les derniers étant interdits. Dans les faits, c'est loin d'être systématique. Pourtant, « ces ajouts ne sont pas nécessaires, assure un spécialiste. Cette pratique permet de "gonfler" le poids, afin de vendre un poisson à un prix plus concurrentiel.»

Les autorités constatent également des utilisations illégales d'additifs destinés à préserver la couleur rouge de la chair du thon, tels que le monoxyde de carbone, les nitrites et nitrates ou divers colorants. Autant de pratiques interdites, car elles empêchent de juger de la fraîcheur du poisson et font courir des risques aux consommateurs. Mais cette fraude est si

tentante : facile à faire et indétectable par les clients... Autre manquement récurrent, en particulier dans les poissonneries indépendantes : le signalement des produits qui ont été congelés puis décongelés. Or cet oubli présente un risque sanitaire pour le consommateur désireux de les congeler après l'achat. Il est impossible de le détecter par analyse, mais on peut le déduire des circuits d'approvisionnement. Par exemple, les tests ADN prouvent que tous les encornets de notre échantillon appartiennent à l'espèce *Dosidicus gigas* (encornet géant). Or, ce calmar du Pacifique Sud-Est est toujours importé congelé (contrairement à l'encornet commun, pêché dans l'Atlantique Nord-Est, qui est commercialisé frais). Quant au thon albacore (la quasi-totalité de notre panel de thons), il est pêché principalement dans l'océan Indien par les flottes européennes. Lui aussi voyage, sous forme congelée en général. Les espèces



FILET DE PLIE (carrelet)

4 échantillons

Tous conformes

Ce poisson a une faible valeur commerciale, ce qui limite les risques de fraude. Pêché par des navires européens en Atlantique Nord-Est, il est très consommé en Belgique ou encore aux Pays-Bas, mais le débouché est plus confidentiel en France. Les zones de pêche sont indiquées : mer du Nord et Manche (où il est menacé de surexploitation).

faisant l'objet d'un commerce international, avec de gros enjeux financiers à la clé, concentrent les non-conformités.

Le marché hexagonal s'est néanmoins assaini depuis quelques années. La filière s'est mobilisée autour de Fraud'Filets, un projet lancé en 2013 par le Syndicat national du commerce extérieur des produits congelés et surgelés (SNCE). Objectif : créer des outils de détection de ces anomalies. Un guide de recommandations a été édité par l'interprofession France filière pêche (FFP), et un programme pour fluidifier et sécuriser les informations tout au long de la chaîne est en cours. Car le fonctionnement de la filière reste, aujourd'hui encore, quelque peu « artisanal », souligne un observateur. La criée, qui met en vente la pêche débarquée par les navires, est un maillon crucial. « Ce sont ces opérateurs qui identifient et calibrent les différents lots pour la vente,

ANNEAUX D'ENCORNÉT

14 échantillons

13 non conformes Nom commercial incomplet, erreur sur le nom scientifique, pas de mention de congélation

Parmi les 14 échantillons, 11 mentionnent « encornet » en guise de nom commercial, alors qu'il existe plusieurs espèces de calmars. En l'occurrence, ce sont tous des géants (*Dosidicus gigas*) et non des communs (*Loligo vulgaris*), comme indiqué pour sept produits – sans compter les deux qui ne le précisent pas. L'encornet géant est presque toujours importé congelé. Pourtant, seules cinq grandes surfaces et deux poissonneries sur neuf le précisent.

et qui retranchent les informations données par les pêcheurs sur un bordereau en papier, décrit-on chez FFP. Or, les transactions ont lieu dans des halles, dans un milieu humide, la feuille peut s'abîmer, se perdre... Néanmoins, c'est de plus en plus dématérialisé. En parallèle, un projet de reconnaissance des espèces par l'intelligence artificielle est en cours.»

Jusqu'à 37 500 € d'amende pour les fraudeurs

Le client a peu de moyens pour savoir si son achat correspond à ce qui est annoncé (lire Nos conseils conso p.28). L'étiquetage, son unique source d'informations, serait tenu d'être exemplaire. Notre test prouve au contraire qu'il est impossible de s'y fier. Les professionnels doivent gagner en rigueur pour éviter que la défiance ne s'installe. Mais ils renâclent face à la complexité de cet étiquetage. Les poissonniers >>>

LONGE/STEAK DE THON

22 échantillons

13 non conformes Fraudes à l'espèce, nom commercial incorrect, absence du nom scientifique, ajouts d'eau et d'additifs

Voilà le champion des fraudes ! Deux poissonneries ont écoulé du thon albacore en tant que thon rouge, plus onéreux. Une autre substitution a été constatée (du thon obèse vendu comme thon albacore), mais cette erreur est sans doute non intentionnelle, car sans intérêt économique. À noter : trois omissions d'espèce, inadmissibles de la part de professionnels – la mention « thon » seule ne suffit pas. Par ailleurs, six échantillons contiennent de l'eau ajoutée. Un poissonnier l'indique par la mention « préparation » (peu explicite, mais moins négative que « saumuré »...). Deux autres se contentent de signaler l'ajout sur des étiquettes peu lisibles (feuille imprimer, posée à l'envers sur la glace, une méthode non conforme). C'est toujours mieux que les trois qui ne spécifient rien ! En parallèle, des additifs (acide citrique et carbonates – ces derniers pouvant être d'origine naturelle car en faible quantité) ont été détectés dans cinq cas, mais un seul l'annonce. Un autre renferme des carbonates ajoutés (interdits). Cette catégorie comporte, en outre, le plus grand nombre de lacunes et d'erreurs sur les zones et engins de pêche. La quasi-totalité des thons albacores sont capturés à la senne, et non aux « lignes et hameçons » comme précisé à neuf reprises, et jamais à la drague comme affiché pour le pseudo-thon rouge d'une poissonnerie parisienne !

ILLUSTRATIONS : OPHELIE DHAYERE/MARIE BASTILLE

>>> indépendants, en particulier, ont de gros progrès à faire. «Pourtant, ils ont tous les renseignements sur les étiquettes de livraison, critique une experte. Ils devraient aussi savoir différencier visuellement deux espèces proches. Par exemple, l'encornet géant est plus blanc, brillant, avec des anneaux plus gros que l'encornet commun. Il est moins cher également.»

D'aucuns préfèrent cependant esquiver la corvée de modifier l'affichage tous les jours au gré des arrivages, à moins qu'ils ne sachent pas gérer toutes les informations. À leur décharge, les produits sont nombreux, les provenances multiples, les livraisons, quotidiennes et les étiquettes, parfois pré-imprimées. Il est alors tentant d'utiliser celle mentionnant «encornet», quels que soient le calmar et sa provenance... En théorie, ça peut pourtant coûter cher : un étiquetage incorrect qui induit le client en erreur vaut jusqu'à 37 500 € d'amende et deux ans d'emprisonnement ! Dans la pratique, la DGCCRF fait souvent preuve de mansuétude.

Notre test confirme une certaine désinvolture. Moins de deux tiers des échantillons indiquent un engin de pêche, parfois incompatible avec l'espèce vendue. Un Monoprix parisien le remplace par «durable». Les autres n'annoncent rien ! Quant au lieu de pêche, il n'est complet que dans un bon tiers des cas. «Les poissonniers ne voient pas l'intérêt de l'étiquetage pour le consommateur. Certaines informations influencent peut-être son choix,



Identifier une espèce de poisson est la clé pour vérifier sa durabilité.

telles que la mention élevage/sauvage ou l'engin de pêche. Mais la zone et la sous-zone FAO⁽¹⁾ ? Il faut être un client très averti», estime, dubitatif, Alexandre Bonneau, secrétaire général du SNCE, qui souligne qu'un label de pêche durable est plus compréhensible. Les ONG, elles, n'ont pas l'intention de lâcher sur ces points. Si les informations sont abondantes et complexes, la fraude et la tromperie au consommateur ne sont toutefois pas les seuls enjeux. «Identifier l'espèce constitue la clé pour vérifier sa durabilité», rappelle Élisabeth Vallet, directrice de l'ONG Ethic Ocean. Afin de gérer les stocks de poissons, il est nécessaire de savoir desquels on parle, et aussi d'être en mesure de contrôler

leur provenance. Par exemple, la population de cabillaud est effondrée dans les eaux de la Manche et de la mer du Nord, mais elle est en très bon état en mer d'Islande et dans l'océan Arctique. Derrière les noms "thon" ou "dorade", il y a plusieurs espèces aux enjeux de durabilité différents, certaines effondrées, d'autres en bon état.»

Des exigences incontournables

Ainsi, le thon albacore est surpêché dans l'océan Indien et le Pacifique Est, mais les stocks de l'Atlantique se portent bien... Et choisir un encornet commun qui n'aît pas traversé la planète ne s'avère pas forcément une bonne solution : en lisant le Guide des espèces édité par Ethic Ocean⁽²⁾, on constate qu'il est surpêché sur le littoral atlantique français (cela dit, son cousin géant l'est aussi dans le Pacifique Sud). «Ces exigences poussent la filière à s'améliorer ; si on les allège, elle redeviendra plus opaque, et les opérateurs mal intentionnés en profiteront», prévient Nicolas Fournier, coordinateur de l'ONG Oceana à Bruxelles. L'information doit suivre le produit. Elle est utile pour la traçabilité en cas de besoin, elle sert aux scientifiques, aux contrôleurs, aux restaurateurs en quête de renseignements. Elle permet aussi de sensibiliser les consommateurs.» Les poissonniers doivent être en mesure de proposer des produits fiables, et leurs clients, de les choisir. ♦

Nos conseils conso

Substitution d'espèces S'ils sont découpés et sans peau, vous n'avez aucun indice sur les poissons.

Privilégiez ceux entiers, plus reconnaissables.

Eau et additifs

Les mentions d'ajout d'eau doivent être indiquées à côté du nom, et les additifs, figurer dans la liste des ingrédients. Attention

au terme « marinade », qui permet d'utiliser des additifs. Préférez les produits nature.

Décongélation

Certaines espèces sont importées, en majorité ou en totalité. La plupart d'entre elles arrivent congelées (encornet géant, pangas, saumon du Pacifique, etc.). D'autres peuvent aussi approvisionner

le marché français en frais (fletan, lotte, morue, thon, saumon atlantique, espadon, encornet commun...).

Informations

Vérifiez que toutes les données réglementaires figurent sur l'étiquette (lire aussi p. 25). Interrogez le poissonnier en cas d'omission. S'il sait vous répondre, c'est bon signe.

B. RIEGER/HEMIS

(1) L'Organisation des Nations unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO) a découpé les océans en plusieurs zones, elles-mêmes divisées en sous-zones. (2) Une application Ethic Ocean, destinée au grand public, sera disponible début 2022.

OPTIQUE

Le coût des lunettes a-t-il augmenté ?

Pas clairs, les opticiens !

Avec l'entrée en vigueur du 100 % santé, les lunettes sont censées coûter moins cher. Mais dans les faits, ces équipements sans reste à charge demeurent peu vendus.

— Par ANNE-SOPHIE STAMANE

Depuis deux ans, on peut se doter de lunettes de vue sans aucun reste à charge (RAC), indépendamment de la correction et du niveau de couverture complémentaire. Il s'agit du 100% santé, qui inclut aussi les soins dentaires et les audioprothèses (appliqués en 2021). Les magasins d'optique doivent le proposer à tout le monde. Mais contrairement à ce que l'on constate pour les aides auditives, c'est loin d'être le cas (lire p. 34). Selon les résultats provisoires de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), la profession renâcle : 60 % des enseignes visitées n'indiquent pas l'offre 100% santé sur les devis, n'exposent pas en boutique les montures éligibles ou dénigrent le dispositif afin de dissuader la clientèle. Résultat ? Pour le moment, la réforme n'atteint pas les objectifs fixés. Selon l'Assurance maladie, seuls 12 % des montures et 14 % des verres sont choisis dans ce cadre ; le gouvernement visait 20 %.

Baisse des remboursements

Cette dissimulation du 100% santé s'avère d'autant plus gênante que la prise en charge des équipements n'en relevant pas (panier dit « libre »), tant par la Sécurité sociale que par les complémentaires santé, s'est réduite. Fini les deux paires de lunettes annuelles, en plus du forfait lentilles de contact ! C'est, au mieux et sauf exception, une tous les deux ans. Des plafonds de remboursement ont en outre été mis en place, puis progressivement abaissés. Côté montures, vous êtes indemnisé à hauteur de 100 €. Quant aux verres, tout dépend de la correction. Cela va de 420 à 800 €. Mais il s'agit de montants

maximums : selon votre contrat, les garanties peuvent être (très) inférieures ! En fine, le RAC risque de se révéler élevé alors qu'il était nul ou faible avant.

La note devient salée

Une lectrice de *Que Choisir*, auparavant, ne déboursait rien pour son fils. Cette fois, après s'être rendue chez huit opticiens, dont aucun ne lui a parlé du 100% santé, elle a reçu des devis avec un RAC compris entre 70 et 204 €. « Je trouve cela scandaleux. C'est pour un enfant, et je paie ma mutuelle assez cher », s'insurge-t-elle. Celle-ci a diminué la couverture des montures de 100 à 60 €. « Or, dans la plupart des magasins, aucune ne coûte moins de 100 €. » D'autres témoignages confirment

que la facture s'alourdit. Hélène Le Pape, pourtant dotée d'une complémentaire santé, a lâché « 143 €, contre 60 € en 2018 ». Quant à Danièle Chaussade, elle a réglé « beaucoup plus, même si, cette fois encore, [elle a] gardé [sa] monture vieille de 17 ans. C'est dû à une chute du remboursement de [sa] mutuelle. » Au passage, beaucoup s'étonnent de la faible participation de la Sécurité sociale : 3 centimes par verre et 3 centimes pour la monture...

Peu de données sont disponibles sur l'évolution globale du RAC depuis l'entrée en vigueur du 100% santé. Seul le réseau Carte blanche, qui négocie des tarifs préférentiels auprès des opticiens pour des adhérents d'assurances complémentaires, a publié des chiffres. Certes, c'est à gros traits, car les modèles évoluent d'une année sur l'autre. Sur 2 millions de prises en charge dans le réseau en 2019 et 2020, le total du RAC serait passé, sur un an, de 119 à 127 millions d'euros. La principale raison ? La réduction du plafond de remboursement des montures, d'après Carte blanche. La part des équipements sans reste à charge, y compris 100% santé, elle, est tombée de 23 à 15 %. ♦

La profession renâcle à proposer les offres 100 % santé aux clients



HAMILTON/REA

SCANDALE NATIXIS

Des victimes marquent des points

Des centaines de milliers de clients des Banques populaires et des Caisses d'épargne ont subi de lourdes pertes après avoir investi dans Natixis, filiale des deux réseaux. Certains de ces actionnaires ont obtenu réparation en justice.

— Par ÉLISA OUDIN

« *Is nous ont longtemps servi de vache à lait... »* « Ils », ce sont les clients des Banques populaires et des Caisses d'épargne qui ont investi dans des actions ou des fonds Natixis. Cette phrase, prononcée par un haut responsable de la filiale financière des deux réseaux, résume bien l'affaire. Ou plutôt les affaires, dont l'origine remonte à la création de Natixis, il y a 15 ans. Une vaste campagne promotionnelle est alors lancée pour inciter les particuliers à acquérir des actions du nouvel établissement. Les conseillers bancaires, intéressés pécuniairement au succès de l'opération, vantent « *un placement aussi sûr que le livret A, mais beaucoup plus rémunérateur* ». Près de 3 millions de personnes achètent des titres Natixis pour un total de quelque 5 milliards d'euros. Las ! Dans le courant de l'été 2021, le Groupe BPCE, né de la fusion des Banques populaires et des Caisses d'épargne, annonce le retrait de Natixis de la cote et le rachat obligatoire de toutes les actions en circulation au prix de 4 € ; soit une dégringolade de 80 % du cours du titre introduit en Bourse, fin 2006, à 19,55 €. Premières victimes, les petits porteurs.

Pour comprendre comment on en est arrivé là, il faut revenir quelques années en arrière. En 2007, la direction de Natixis a sciemment trompé les actionnaires sur la solidité financière de l'entreprise en minimisant son exposition aux *subprimes* (ces emprunts à haut risque accordés à des foyers non solvables aux États-Unis). L'objectif ? Ne pas assécher les flux d'argent frais émanant d'investisseurs individuels (lire QC n°551 et 586). Or, la crise des *subprimes* a coûté cher à la banque d'investissement, dont le cours de l'action a plongé à moins d'un euro deux ans plus tard. Des faits graves sanctionnés – pour la première fois ! – par un juge pénal en juin dernier.

Par ailleurs, entre 2006 et 2017, Natixis a réalisé des marges cachées sur le dos de nombreux clients, via des fonds à formule. Un autre scandale pour lequel la société a été condamnée



Les pratiques répréhensibles de Natixis ont été condamnées par le tribunal correctionnel de Paris le 24 juin dernier.

par l'Autorité des marchés financiers (AMF), en juillet 2017. Le Conseil d'État a confirmé, le 6 novembre 2019, l'intégralité des griefs retenus par l'autorité de tutelle contre l'établissement : « *Information inexacte et trompeuse donnée aux porteurs de parts* », « *dépassement du taux maximum de frais de gestion* », « *imposition de charges indues et injustifiées* »... Dans cette affaire, l'UFC-Que Choisir a engagé une action de groupe devant le tribunal de grande instance (tribunal judiciaire, désormais) de Paris, afin que les consommateurs ayant souscrit un ou plusieurs de ces portefeuilles de titres auprès des Banques populaires ou des Caisses d'épargne soient indemnisés. Elle a obtenu une première victoire symbolique en 2019, la justice ayant rejeté la requête de Natixis, qui souhaitait bloquer l'accès de l'association au dossier d'instruction de l'AMF.

750 épargnants partiellement indemnisés

D'ici à quelques semaines, 750 actionnaires particuliers de Natixis percevront une indemnisation partielle et provisoire, en réparation du préjudice subi à la suite de l'effondrement des actions commercialisées par la banque lors de son entrée en Bourse. Le 24 juin dernier, Natixis a en effet été reconnue coupable du délit de « *diffusion d'information fausse ou trompeuse en vue d'agir sur le cours des titres négociés* » par le tribunal correctionnel de Paris. Elle devra verser aux victimes 3 € par titre détenu, plus les frais de procédure. Chacune touchera, en moyenne, un millier d'euros. Pour certains épargnants



O.P.A. DU GROUPE BPCE Une action collective est-elle envisageable ?

Des milliers de petits porteurs de Natixis ont signé une pétition dénonçant les conditions dans lesquelles ont été réalisés le retrait de Natixis de la Bourse et, par voie de conséquence, la vente forcée de leurs actions en juin-juillet derniers. Ils estiment notamment irrégulier le délai supplémentaire accordé par l'Autorité des marchés financiers (AMF) pour

poursuivre l'OPA, alors que le seuil impératif de 90 % de titres cédés n'était pas atteint. Si cette pratique est inhabituelle, elle n'est pas interdite par la loi. La mesure serait répréhensible si l'existence d'une collusion entre l'opérateur financier et l'autorité de tutelle ayant abouti à la prolongation de la durée de l'offre était démontrée. Intenter une action de groupe sans preuves est voué à l'échec.

qui avaient investi beaucoup, cela peut dépasser 50 000 €. Ce montant de 3 € reste toutefois très inférieur aux demandes des parties civiles (12 € par action). De plus, comme le déplorent les plaignants, seule la personne morale (Natixis) a été mise en examen. Aucun des dirigeants de l'époque, dont la connaissance des faits a pourtant été montrée à l'issue de l'enquête menée par la brigade financière, n'a été renvoyé devant le juge. On est loin des sanctions infligées à certains patrons des grandes banques américaines, lors des procès intentés aux Etats-Unis dans la foulée de la crise des *subprimes*. Cette condamnation n'en constitue pas moins un important précédent. « *Le doute profitant au prévenu, on mesure la particulière gravité de la faute commise par Natixis, aux yeux des juges* », souligne M^e Hélène Feron-Poloni, avocate spécialisée dans la défense des épargnants au cabinet Lecoq-Vallon & Feron-Poloni. En outre, le tribunal a ordonné l'exécution provisoire du jugement, ce qui est rare. La filiale doit donc payer les sommes sans attendre, même si elle a interjeté appel. Enfin, elle écope d'une amende de 7,5 millions d'euros, la peine maximale encourue pour ce délit ! La juridiction,

qui note l'existence d'une « *tromperie assumée au plus haut niveau de la direction de Natixis* », ne lui a ainsi reconnu aucune circonstance atténuante.

Ténacité d'une poignée de magistrats financiers

La décision du tribunal correctionnel relancera peut-être la défense des victimes de tromperies financières. Car dans le même temps, de plus en plus de juges civils se retranchent derrière le devoir de moyen, et non de résultat, des établissements bancaires, afin de les exonérer de leurs responsabilités vis-à-vis des épargnants. Ainsi, en octobre 2015, la cour d'appel de Paris avait sanctionné la Banque populaire Rives de Paris pour défaut de conseil en raison de la vente d'actions Natixis, très risquées, à des clients démunis sur les marchés boursiers. Or, en 2019, la chambre civile de la Cour de cassation a balayé ces arguments et annulé la condamnation de Natixis.

« *Dans l'affaire Natixis, il a fallu beaucoup de constance au juge d'instruction pour qu'elle ne soit pas enterrée* », commente M^e Alain Géniteau, avocat au nom de l'Association de défense des actionnaires minoritaires (Adam), qui a représenté la plupart des plaignants contre Natixis. En réalité, trois juges du pôle financier se sont succédé depuis le dépôt de la plainte, en 2010. Le deuxième, notamment, aurait fait preuve d'une grande ténacité. La particularité de ces magistrats ? Leur connaissance approfondie des sujets financiers et... leur réputation d'indépendance. Un espoir pour les particuliers lésés ! ♦

Les juges ont relevé l'existence d'une « *tromperie assumée au plus haut niveau de la direction de Natixis* »

SÉCURITÉ CIVILE

« Pompiers, j'écoute... »

Accidents, secours aux personnes, incendies: d'un département à l'autre, les délais d'intervention peuvent être plus ou moins longs.

— Par ARNAUD DE BLAUWE

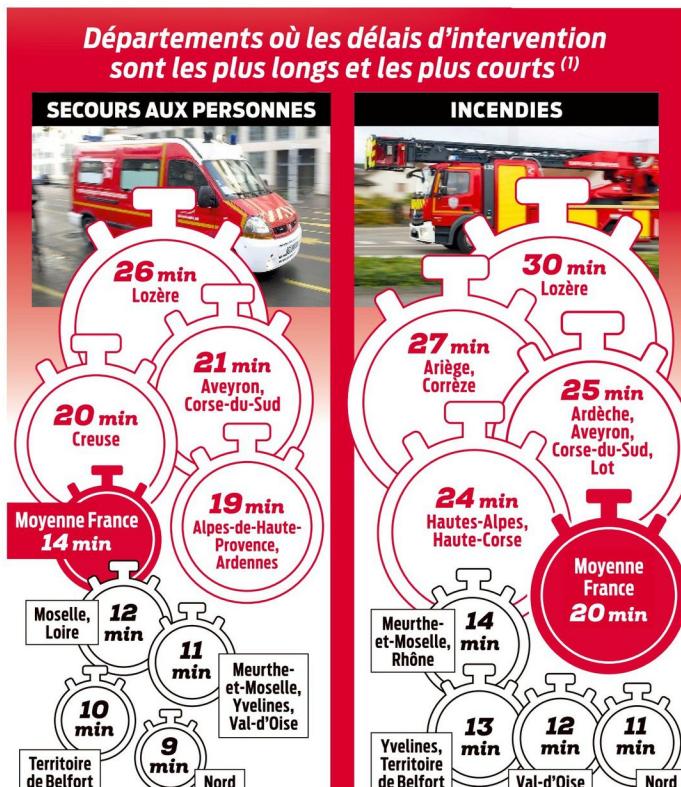
Si les statistiques 2020 (les dernières à jour) de la Direction générale de la sécurité civile et de la gestion des crises indiquent une baisse du nombre d'interventions des pompiers, cela s'explique par la pandémie de Covid-19. Restrictions de circulation, confinements ou encore télétravail: les espaces publics, lieux d'action privilégiés des soldats du feu, ont été moins fréquentés. Une diminution – la première depuis des années – en trompe-l'œil...

Sur l'ensemble de l'année 2020, les services départementaux d'incendie et de secours (Sdis) ont ainsi assuré près de 4,3 millions d'interventions (-11% comparé à 2019). La grande majorité d'entre elles sont liées à un secours d'urgence à personne (3,6 millions, -12%), loin devant les feux (283 000, soit -11%).

Inégalités territoriales

Côté délais d'intervention, c'est la stabilité par rapport aux années précédentes. En moyenne, entre la prise en charge de l'appel et l'arrivée sur place des camions rouges, il s'est écoulé 14 minutes pour un accident de la route ou un secours à personne et 20 minutes pour un incendie. Il reste que ces chiffres cachent de grandes disparités d'un coin de France à l'autre. Or, on le sait, en cas d'urgence, chaque minute compte. Un temps d'intervention trop long sur un malaise cardiaque, et ce sont les chances de survie ou de s'en sortir sans séquelles qui diminuent pour la victime. Même constat pour un pavillon qui brûle. Si les pompiers tardent, il risque d'être parti en fumée à leur arrivée.

Comme dans d'autres domaines (par exemple, l'accès aux soins), selon l'endroit où ils habitent, les Français ne sont pas égaux en matière de secours. Les



(1) Délais entre la prise de l'appel et l'arrivée du premier engin sur les lieux, hors Paris et départements 92, 93, 94 et hors Marseille, où les pompiers appartiennent à une unité militaire. Concernant ces deux unités, les délais sont respectivement de 9 min et de 7 min pour les secours aux personnes et les incendies (hors prise d'appel).

traditionnels classements par département établis par *Que Choisir* (les derniers remontent à décembre 2019, QC n° 586), sur la base des statistiques collectées par la Sécurité civile auprès des Sdis, montrent de gros écarts (lire l'infographie). Zone rurale ou urbaine, zone de montagne ou de plaine, zone habitée ou déserte: ces réalités ont logiquement une influence sur les temps enregistrés, mais pas toujours. Néanmoins, dans nos classements, les délais les plus longs sont constatés

dans des territoires très ruraux et peu peuplés. En outre, le coût moyen par habitant (les Sdis sont en partie financés par une contribution perçue sur les impôts locaux) ne semble pas avoir d'influence majeure. Il varie de moins de 65 € à plus de 95 € selon le département. La Creuse se situe dans le haut de la fourchette alors que les temps d'intervention y sont médiocres. À l'inverse, avec ses excellents délais, le Nord se place dans la tranche médiane, de 75 à 85 €. ♦



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.

POUR VOUS AIDER À CHOISIR

GRAND TEST DU MOIS

34

AUDIOPROTHÈSES MICROCONTOURS

TOUS LES AUTRES TESTS

38

CAFETIÈRES AVEC BROYEUR

40

KITS CPL ET RÉPÉTEURS WIFI

44

HYBRIDES RECHARGEABLES

Lire aussi **notre enquête consacrée aux erreurs et aux fraudes en poissonnerie, ainsi que les résultats de notre test sur 68 produits de la mer** (p. 24).

**QUE
CHOISIR**

Protocoles des tests et caractéristiques des produits sur QUECHOISIR.ORG

ACCÈS LIBRE



LE MIEUX NOTÉ

C'est le meilleur produit de la sélection, tous critères confondus, sauf le prix qui n'est pas pris en considération dans la note globale.



BON CHOIX

Sans être le meilleur de la sélection, c'est un bon produit qui mérite votre attention.



MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ/PRIX

Le produit ne manque pas de qualités compte tenu de son prix. C'est le meilleur compromis.



À ÉVITER

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

AUDIOPROTHÈSES MICROCONTOURS

Les microcontours ont la cote.

Pour les réglages de base, ceux pris en charge à 100 % font jeu égal avec les appareils plus sophistiqués, moins bien remboursés.

Le 100% santé assure

— Par ANNE-SOPHIE STAMANE avec GABRIELLE THÉRY

Depuis un peu plus d'un an maintenant, il est possible de s'équiper en audioprothèses sans débourser un euro, grâce à la réforme 100 % santé. À deux conditions : faire son choix parmi les aides auditives dites « de classe 1 » (lire ci-contre) et, détail important, disposer de la complémentaire santé solidaire (CSS) ou d'un contrat « responsable ». La très grande majorité d'entre eux relèvent de cette catégorie, surtout quand la couverture est collective. Cependant, si vous êtes assuré à titre individuel, avec des garanties limitées à la prise en charge de l'hospitalisation par exemple, mieux vaut vérifier pour éviter les mauvaises surprises. Seule une complémentaire responsable permet de bénéficier du 100 % santé, en audiologie comme en optique ou en dentaire.

Le taux d'équipement explode

La réforme constitue une petite révolution, tant le marché des aides auditives était, de longue date, figé autour de produits coûteux et marqué par le renoncement aux soins. La décision de plafonner les tarifs à 950 € par oreille pour le panier 100 % santé, et de limiter le remboursement par la mutuelle à 1 700 € par oreille pour les offres à prix libres, allait clairement contre les habitudes. Or, force est de constater que la mayonnaise a pris. Les professionnels ont compris qu'il était temps de répondre aux attentes de la population, voire qu'ils y avaient intérêt. Au contraire des organisations d'opticiens (lire aussi p.29), vent debout contre le 100 % santé dans leur domaine, les syndicats d'audioprothésistes ont, quant à eux,



poussé à l'application du dispositif. Résultat, le secteur a connu une accélération inédite. Le taux d'équipement a littéralement explosé au 1^{er} semestre 2021, avec un total de 740 000 ventes selon le ministère de la Santé, soit un bond de 85 % par rapport à 2019 ! La part du 100 % santé a atteint 40 % des achats, un niveau inespéré : le gouvernement ne visait que 20 %. Au point que la dépense publique a largement dépassé les projections. L'Assurance maladie a dû consacrer 270 millions d'euros au remboursement des audioprothèses, contre les 170 millions initialement budgétés.

Des prix en baisse

Ce succès global ne dispense pas la profession de continuer à balayer devant sa porte. Les audioprothésistes qui se laissent aller au dénigrement des prothèses 100 % santé doivent être dissuadés de le faire. Car comme le montrent nos tests, ces appareils sont de bonne tenue. Sauf besoin d'options particulières ou préférence pour un appareil rechargeable, ils s'avèrent suffisants pour une presbyacusie classique. Les prix des modèles et, par contrecoup, le reste à

charge, ont aussi bénéficié de l'impact de la réforme. Ils ont nettement reculé, affichant 200 € de moins en moyenne. Après de longues années de sous-équipement notoire de la population, le marché de l'audiologie se serait-il enfin débloqué ? Reste toutefois à améliorer l'information, car les patients les plus pauvres, donc les plus à même de profiter du 100 % santé, sont également les moins au courant. Progresser sur le tiers payant serait sans doute une mesure bénéfique. ♦

Repères

- » L'audioprothésiste doit présenter au moins une offre 100 % santé sur le devis.
- » Depuis le 1^{er} janvier 2021, les appareils 100 % santé sont totalement remboursés.

14 AUDIOPROTHÈSES MICROCONTOURS



CLASSE 1 (100 % SANTÉ)

	Dans la cuisine	En voiture	En salle amphithéâtre	Qualité de la parole	Appréciation globale	Note sur 20	Prix	Rechargeable
							€	
1 OTICON SIYA I	★★	★★	■	★★	★★★	■	11,7	*
2 REXTON EMERALD S 30 EI	★★	★★	■	★★	★★★	■	11,4	*
3 SIGNIA PURE 2PX	★★	*	■	★★	★★	■	11,1	*
4 PHONAK BOLÉRO B30	*	★★	■	★★	★★	■	11,1	*
5 WIDEX ENJOY FUSION	*	★★	■	★★	★★	■	10,5	*
6 RESOUND LIGO LI561 DRW	*	★★	■	★★	★★	■	10,4	*
7 STARKEY MUSE IQ 1200	*	★★	■■	★★	★★	■	10,3	*

CLASSE 2 (PRIX LIBRES)

	Dans la cuisine	En voiture	En salle amphithéâtre	Qualité de la parole	Appréciation globale	Note sur 20	Prix	Rechargeable
							€	
1 REXTON MOSAIC M-CORE R-LI 80	★★	★★	■	★★★	★★★	■	11,9	*
2 OTICON MORE 1 MINIRITE R	★★	★★	■	★★	★★★	■	11,9	*
3 SIGNIA PURE CHARGE & GO 7X	★★	★★	■	★★	★★★	■	11,7	*
4 STARKEY LIVIO EDGE AI 2400	*	★★	■	★★	★★	■	11	*
5 PHONAK AUDÉO P90-R	*	★★	■	★★	★★	■	11	*
6 WIDEX MOMENT RIC312D 440	*	★★	■	★★	★★	■	10,9	*
7 RESOUND ONE RT961-DRWC	■	★★	■	*	★★	■■	9	*

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ■ oui – non

Classe 1 et classe 2 se valent

Nous avons mesuré l'intelligibilité et la qualité d'écoute de 14 microcontours dans 4 scénarios d'utilisation.

A près les contours d'oreille il y a deux ans, nous avons cette fois testé les microcontours, qui représentent 70 % des ventes. Sept appareils de classe 1 (100 % santé) ont été confrontés en laboratoire à sept autres de classe 2 (prix libres). Ils ont été réglés en mode standard, pour une presbyacousie moyenne,

de manière à pouvoir comparer leurs qualités intrinsèques. Mais il faut lire les résultats en gardant à l'esprit que l'audioprothésiste, lui, travaille à partir d'une évaluation individuelle des capacités auditives, et qu'il peut intervenir finement sur les réglages en fonction des retours de ses patients, au fil des rendez-vous.

Nous avons retenu deux critères de test : l'intelligibilité, qui mesure la compréhension des mots, et la qualité d'écoute, qui tient compte du confort et des bruits parasites. Rappelons qu'une mauvaise qualité d'écoute peut conduire à ne plus porter un appareil, en dépit d'une bonne intelligibilité. À retenir : sur tous les modèles, la qualité d'écoute tire la performance vers le bas. Les classes 2 font, dans l'ensemble, légèrement mieux que les classes 1, mais les résultats sont serrés. La prothèse Resound One, de classe 2, est la seule à décevoir, avec une mauvaise appréciation.

Comparons les deux types d'appareils

Classe 1 Ils comportent au moins 12 canaux de réglages et 3 options parmi les suivantes : système antiaircouphène, Bluetooth, réducteur de bruit du vent, synchronisation binaurale, directivité microphonique adaptative, bande

passante élargie, fonction apprentissage de sonie et dispositif antiréverbération. Leur prix de vente ne peut dépasser 950 € l'unité.

Classe 2 Ces modèles recouvrent tout le reste de l'offre. Il s'agit d'audioprothèses plus

sophistiquées, donnant accès à davantage de canaux de réglages et souvent rechargeables. Pour cette catégorie, les prix sont libres et le remboursement de la complémentaire est plafonné à 1700 € par oreille.

1 DANS LA CUISINE, AMBANCE PEU BRUYANTE

Conditions du test Un mannequin équipé d'une audioprothèse est entouré de deux haut-parleurs diffusant un dialogue. L'installation

>>>



Les audioprothèses doivent être efficaces dans toutes les situations de la vie quotidienne.

>>> reproduit une situation de la vie quotidienne où trois personnes discutent dans l'environnement calme d'une cuisine, sans bruit de fond. Cette configuration est prépondérante dans notre évaluation, car c'est la plus courante pour les personnes porteuses d'appareils auditifs.

Résultats Les performances sont globalement correctes, mais les trois premiers produits de chaque catégorie se détachent des autres, avec un très léger avantage aux classes 2.

2 EN VOITURE, MOTEUR EN MARCHE

Conditions du test La conversation se déroule dans l'habitacle d'une auto. Les fenêtres sont fermées. Le moteur tourne, mais le véhicule ne roule pas, car le signal auditif aurait été trop instable pour garantir une mesure fiable. L'environnement n'est donc que modérément bruyant. Le mannequin

équipé d'un microcontour est assis à l'avant, sur le siège passager. Les haut-parleurs sont placés à sa gauche et à l'arrière de la voiture. La situation est assez courante, nous lui avons appliqué un coefficient intermédiaire.

Résultats Ils sont plutôt bons et homogènes, sans avantage pour l'un ou l'autre des appareils. L'intelligibilité ne pose pas de problème, mais la qualité de la parole laisse à désirer.

3 AU RESTAURANT, AU MILIEU DU BRUIT

Conditions du test Discussions aux tables voisines, entrechoquement des couverts sur les assiettes, réverbération du bruit: la sortie au restaurant est toujours difficile pour les personnes porteuses d'audioprothèses. Le mannequin a été installé à une table avec ses deux acolytes « conversant », matérialisés par deux haut-parleurs,

tandis que d'autres, disséminés ailleurs dans la salle, ont diffusé des conversations parasites, afin de créer une ambiance proche de la réalité. Cette situation étant plus rare, elle a peu compté dans l'évaluation.

Résultats Sans surprise, tous les appareils sont à la peine.

Non seulement la qualité d'écoute s'avère mauvaise, mais l'intelligibilité est affectée par le bruit ambiant.

Pour être compris de la personne malentendante, son interlocuteur doit se mettre du côté de la salle où il y a le moins de brouhaha, et à proximité immédiate de l'appareillage. Dans cette situation, les réglages basiques de notre test ne suffisent pas. Il faudra impérativement les affiner avec l'audioprothésiste, afin d'optimiser les performances du microcontour dans un contexte bruyant.

4 DANS UNE SALLE INSONORISÉE

Conditions du test Le laboratoire est doté d'une salle « anéchoïque », aménagée de façon qu'aucun son ne résonne sur les murs, le plafond ou le sol. Cet environnement n'est en aucune manière représentatif du quotidien, mais il permet d'évaluer les audioprothèses dans le milieu qui leur est le plus favorable.

Résultats Dans ce contexte, toutes les références donnent satisfaction, excepté la Resound One de classe 2, qui a failli dans quasiment toutes les configurations. La qualité de la parole reçue n'est pas parfaite, mais meilleure que dans les autres situations. ♦

L'AVIS DE L'EXPERTE

GABRIELLE THÉRY Notre spécialiste appareils auditifs

« Des options pour un usage plus agréable »

« Vu leur complexité, difficile de tester toutes les facettes de ces modèles microcontours. Nous nous sommes concentrés sur leur fonctionnement de base, afin de nous assurer de leurs performances pour la bonne compréhension de la parole dans les situations du quotidien. Espérons que les programmes supplémentaires



et les réglages plus fins améliorent ces résultats et facilitent leur utilisation ! Reconnaissance de scènes auditives, réducteur de bruit, dispositif antacouphène, bobine téléphonique (ou position T), connectivité, synchronisation binaurale ou encore antilarsen sont les fonctions qui rendent leur usage plus agréable. »

Nos conseils

Vivre en paix avec ses appareils

Voici des pistes pour choisir les audioprothèses qui correspondent le mieux à vos besoins et habitudes de vie.

Une fois votre ordonnance en main,

et avant de vous équiper, consultez si possible plusieurs audioprothésistes et prenez le temps de discuter. Écoutez également les recommandations de vos proches – à défaut, celles du médecin ORL qui a prescrit la correction auditive. En magasin, un discours dénigrant systématiquement les prothèses 100 % santé doit vous mettre la puce à l'oreille. C'est signe que le professionnel est avant tout soucieux de son business, pas de votre audition.

Détailliez bien vos habitudes de vie pour évaluer vos besoins.

Activités d'intérieur ou d'extérieur, ambiance de travail, cadre quotidien, garde des petits-enfants... tout compte ! Si vous faites beaucoup de vélo, un réducteur de bruit du vent ne sera pas du luxe. Si vous travaillez dans un environnement mal insonorisé (atelier, open space...), un dispositif antiréverbération sera peut-être utile



Des rendez-vous avec l'audioprothésiste sont l'occasion d'ajuster les réglages.

pour vous. La connexion Bluetooth est très pratique pour prendre ses appels téléphoniques confortablement ou pour écouter de la musique. Dans la même veine, la bobine téléphonique, appelée aussi « position T », permet de recevoir directement le son d'un film ou d'un concert (à condition de se trouver dans une salle équipée d'une boucle à induction magnétique).

Vous avez un mois pour juger si votre modèle vous convient.

L'essai est gratuit et sans engagement, mais une caution est souvent demandée pour couvrir d'éventuelles détériorations. Pendant cette période, un ou plusieurs rendez-vous sont prévus avec l'audioprothésiste, afin de faire le point et d'ajuster les réglages de l'appareillage. C'est un moment à la fois clé et délicat, car il faut s'astreindre

à porter l'équipement le plus possible. Rien ne vous interdit une première tentative avec une audioprothèse 100 % santé, quitte à basculer sur une autre si vous ne vous y faites décidément pas.

Si vous souhaitez un modèle rechargeable,

votre choix ne pourra malheureusement s'effectuer que dans le panier prix libres, car la batterie n'est pas inscrite au cahier des charges des aides auditives 100 % santé. Dès lors, prévoyez, en plus du coût de la prothèse (qui est moins bien couverte par les complémentaires), celui du chargeur, de l'ordre de 150 € (non remboursé).

Les piles, pour les références qui nécessitent leur usage, sont prises en charge par l'Assurance maladie, dans la limite de 3 à 10 paquets de 6 par an.

Le renouvellement des équipements n'est indemnisé qu'après un délai de quatre ans à compter de la date de délivrance. Pendant cette période, l'audioprothésiste est tenu d'assurer les réglages et l'entretien de l'appareillage ; le prix payé comprend cette prestation. ♦

Si votre appareil fonctionne avec des piles, l'Assurance maladie les prend partiellement en charge.



P. ALLARD/REA-BURGER/PHANIE

CAFETIÈRES AVEC BROYEUR

Les machines automatiques affichent de bonnes performances. Mais sans grains de qualité, point de café délectable...

Veillez au grain !

— Par CAMILLE GRUHIER
avec AISSAM HADDAD

Vous songez à investir dans une machine avec broyeur intégré ? Vous avez bien raison ! Amateurs d'expressos, vous allez entrer dans une nouvelle dimension. Les 11 modèles que nous avons testés affichent de bons, voire d'excellents résultats. Avec une mousse onctueuse et une température idéale et stable d'une tasse à l'autre, la qualité du café est au rendez-vous.

La différence entre un modèle à 300 € (comme la Miogo MEMG1, notre meilleur rapport qualité-prix) et un appareil à 1 549 € (tel la Siemens EQ.700 Classic, la plus chère de notre comparatif) vient de son niveau de perfectionnement. Écran tactile, robustesse des matériaux, nombre de recettes (lactées ou pas) préprogrammées, connectivité wifi pour faire couler votre petit noir depuis votre smartphone ou votre enceinte connectée (si, si)... À vous de choisir selon vos envies et votre budget. Une chose est sûre, le broyage minute garantit que les grains donneront le meilleur. Car contrairement au café moulu, exposé

au froid, à l'humidité et à l'air, celui en grains préserve ses arômes et ses huiles. Reste à en dénicher du bon.

Au rayon café, la médiocrité prime

Face à l'immense succès rencontré par ces machines automatiques, les supermarchés ont étouffé leur offre de cafés en grains. Mais, en rayon, le pire cotoie le... pire. On n'y trouve que des références industrielles dont on ignore l'origine et la variété. Sans parler du procédé de fermentation ou de la date de torréfaction. « *Tous ces facteurs ont pourtant une influence déterminante sur la saveur de la boisson* », explique Laurent Bayssse, gérant de la Brûlerie du Cantin installée à Lens (62).

On peut finalement comparer le café au vin. Les agriculteurs cultivent différents « cépages » dans des plantations de taille variable. Charge à l'artisan de sélectionner le fruit vert et de définir le « profil » de torréfaction (durée et température) qui exprimera tout son potentiel. Ainsi, ces professionnels torréfient leurs cafés lentement, en petites quantités, en acceptant que certains varient d'une année sur l'autre. « *Il s'agit d'un produit de saison, soumis aux aléas climatiques, comme n'importe quel fruit* », rappelle Thomas Clément, torréfacteur chez Kawa, à Paris.

Les industriels torréfient souvent vite et fort afin d'homogénéiser les goûts



G. GERBASI/CONTRASTO-REA

L'AVIS DE L'EXPERT

AISSAM HADDAD
Notre spécialiste
électroménager



A. LECONTE

« Ces modèles font de bons cappuccinos »

« La plupart des automatiques sont capables de produire de bons cappuccinos. Si vous êtes amateur, pensez à vérifier le système proposé. Selon les références, il peut s'agir d'une carafe dédiée au lait intégrée à l'appareil (qu'il suffit de remettre au frais après usage), d'un tuyau aspirant à plonger dans la brique de lait, ou encore d'une buse vapeur, plus délicate à manipuler. Dans tous les cas, il faut nettoyer tous les accessoires en contact avec le lait après chaque usage. »

Les industriels ont plutôt tendance à torréfier vite et fort afin d'homogénéiser les goûts.» Deux visions du métier qui se reflètent aussi dans les prix : comptez 17 €/kg pour les grains les plus chers en grande distribution, contre 24 €/kg pour les tarifs les plus bas des petits torréfacteurs... Chez eux, les crus d'excellence atteignent même 100 €/kg ! Des nectars à réservé aux palais très affûtés. ♦



Jura ENA 4
699 € **16,6/20 | ★★**

Amateurs de cappuccinos et de lattes, passez votre chemin ! Ce modèle se concentre sur les cafés (expressos, doubles...), qu'il réalise à merveille. Après environ 50 secondes de préchauffage, vous pourrez choisir parmi trois intensités sur le panneau tactile. La température (64 °C) est stable d'une tasse à la suivante et la *crema* (la « mousse »), onctueuse. Bons points, la machine est compacte, plutôt moins bruyante que la moyenne, et elle accueille des tasses jusqu'à 10 cm de haut. Mais côté entretien, le détartrage se révèle un peu long (45 minutes).

LP.TOMAZ



Smeg BCC02 50'S STYLE
680 € **16/20 | ★★**

Le design épuré et la silhouette longiligne de cette cafetière ne nous plairont pas forcément, mais ses cafés et cappuccinos, crémeux à souhait, raviront à coup sûr vos papilles. Comptez 49 secondes pour le préchauffage avant de savourer un expresso à température optimale et constante. Six recettes sont proposées sur le panneau de commande, dont le bouton s'avère pratique. La buse vapeur aurait, elle, mérité un angle de rotation un peu plus large (pour les grandes tasses). Enfin, la notice d'utilisation est complète, le nettoyage, facile, et la machine, stable.



Miogo MEMG1
300 € **15,8/20 | ★★**

Voici une machine simple mais efficace : ici, ni design recherché ni boissons lactées, seulement des expressos de qualité à bonne température. Le panneau de commande tactile, sur la face supérieure de la cafetière, permet de sélectionner la longueur de la boisson (court, long, allongé ou tasse personnalisée). Vous pouvez aussi choisir parmi cinq niveaux pour régler la finesse de la mouture. En outre, l'appareil et ses éléments amovibles (à ne pas passer au lave-vaisselle !) se nettoient aisément. Un bon modèle vendu à prix correct, indéniablement.



11 CAFETIÈRES AVEC BROYEUR

	DÉGUSTATION	PERFORMANCES	FACILITÉ D'UTILISATION	APPRENTISSAGE GLOBALE	PRIX €	Dimensions (H x L x P)			Hauteur max. des tasses		
						thick	cm	cm	Reservoir d'eau	Capacité du réservoir de grains (g)	cm
1 JURA ENA 4	★★★ n.a.	★★★ ★★★	★★★ ★★★	★★★ ★★★	699	32 x 27 x 45	1,1	125	10		
2 SIEMENS EQ.700 CLASSIC	★★★ ★★	★ ★★	★ ★★	★★★ ★★★	1549	38 x 25 x 44	1,8	350	14		
3 SMEG BCC02 50'S STYLE	★★★ ★★	★ ★★★	★ ★★	★★★ ★★	680	34 x 18 x 43	1,4	150	13,2		
4 SIEMENS EQ.6 PLUS SI100	★★★ ★★★	★ ★★★	★ ★★★	★★★ ★★	774	39 x 28 x 47	1,7	300	14		
5 MIOGO MEMG1	★★★ n.a.	★ ★★★	★★★	★★★ ★★	300	32 x 18 x 41	1,2	150	15,3		
6 JURA E8 PIANO BLACK 15372	★★★ ★★	★ ★★	★ ★★	★★★ ★★	1099	35 x 28 x 45	1,9	280	11,1		
7 MELITTA LATTE SELECT F630-201	★★★ ★★	★ ★★★	★ ★★★	★★★ ★★	850	34 x 26 x 47	1,8	270	14		
8 PHILIPS 1200 SERIE EPI1220/00	★★★ ★★	★ ★★★	★ ★★★	★★★ ★★	450	37 x 25 x 43	1,8	275	15		
9 MIELE CM 6160 BLACK	★★★ ★★	★ ★★★	★ ★★★	★★★ ★★	1000	36 x 25 x 43	1,8	300	14		
10 SAECO GRANAROMA SM6585/00	★★★ ★★	★ ★★★	★ ★★★	★★★ ★★	699	38 x 26 x 45	1,8	300	14,7		
11 NIVONA NICR680 CAFE ROMATICA	★★★ n.a.	★ ★★	★★★	★ ★★	599	40 x 30 x 49	2,2	250	14		

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

KITS CPL ET RÉPÉTEURS WIFI

Une connexion web boostée

Difficile de disposer d'une bonne connexion internet avec une seule box. Kits CPL ou répéteurs wifi permettent de remédier au problème.

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

Si votre logement est spacieux ou comporte plusieurs étages, ou encore que vos murs s'avèrent trop épais, vous devrez pester souvent contre votre connexion wifi. En effet, elle se détériore à mesure que vous vous éloignez de votre box. C'est normal. La puissance du signal diminue à cause des obstacles. Afin de pouvoir vous connecter n'importe où, trois solutions s'offrent à vous. D'abord, les kits CPL font passer Internet par le réseau électrique. Ensuite, les répéteurs wifi prolongent la couverture du signal en le «répétant» littéralement. Enfin, les systèmes mesh, qui fonctionnent sur un principe proche de celui des répéteurs, créent un maillage augmentant sa portée et sa stabilité. Lequel de ces équipements sera le mieux adapté à vos besoins? Revue de détails.

VIA LE RÉSEAU ÉLECTRIQUE...

Avec la technologie «courant porteur en ligne» (CPL), les données informatiques transmettent par votre installation électrique. Les kits sont composés de deux boîtiers au moins, l'un relié à >>>



KITS CPL

Internet au bout du câble

Le réseau CPL procure un signal fort et clair, même dans une pièce très éloignée de la box.

Le courant porteur en ligne (CPL) permet de faire transiter les données informatiques par le réseau électrique d'une habitation via deux adaptateurs au minimum. Concrètement, il faut connecter le premier à une prise murale et au modem (source d'arrivée d'Internet chez vous – une box le plus souvent) avec un câble Ethernet (RJ45). Puis mettre le second sur secteur dans une autre pièce, et le relier, toujours en Ethernet, à son ordinateur ou son téléviseur, par exemple. Afin d'éviter de monopoliser une prise de courant, préférez un bloc doté d'une prise gigogne. Et ne le branchez pas sur une multiprise. Mieux vaut en outre opter pour un kit muni de plusieurs prises Ethernet pour y relier divers appareils. Avec une version wifi, les smartphones et tablettes pourront se connecter sans fil dans la zone de couverture créée. Enfin, sachez que vous aurez la possibilité d'ajouter des boîtiers supplémentaires plus tard si vous souhaitez équiper d'autres pièces de votre logement. ♦

L'AVIS DE L'EXPERT

VINCENT ERPELDING
Notre spécialiste Internet



«Méfiez-vous des débits annoncés»

«Attention aux débits théoriques annoncés : les fabricants ont tendance à additionner les poires et les patates. À l'instar de Metronet/LEA, qui indique un débit de 600 mégabit par seconde (Mb/s) qu'il ne peut pas atteindre ! Le port Ethernet 10/100 est en effet bridé à 100 Mb/s, et le wifi 4, en 2,4 GHz, est limité à 300 Mb/s. Autre exemple, non moins fourbe : quand Devolo déclare 2 400 Mb/s, il mentionne la somme des débits théoriques montant et descendant. Nos mesures sont sans appel : nous n'avons pas dépassé les 400 Mb/s dans la meilleure configuration possible.»

TP-Link TL-PA7017P KIT (FR)
55 € **13,4/20 | ★★**

Les deux boîtiers de ce kit CPL intègrent un port Ethernet gigabit (le plus performant) et une prise gigogne (pour ne pas monopoliser la prise murale). Ce modèle se monte à la hauteur, puisque les débits atteignent 330 Mb/s (ce qui est très rapide !) pour les gros fichiers. Si vous devez équiper une pièce très éloignée de la box internet, sachez qu'ils baissent à 130 mb/s après 150 mètres de câble électrique. Ces blocs sont aussi un peu sensibles aux perturbations du réseau.



DEVOLO MAGIC 2 WIFI NEXT STARTER KIT
200 €
14,5/20 | ★★

Un adaptateur standard (à connecter à la box) et un autre avec wifi pour couvrir sans fil la pièce où il sera installé. Pratique ! Ce kit CPL avec prise gigogne remplit haut la main sa mission : il frôle les 400 mégabit par seconde (Mb/s) pour les gros fichiers et chute de moitié après 150 mètres de câble. La connexion wifi s'avère satisfaisante, avec un débit de 70 Mb/s lorsque le bloc est éloigné, et de 200 Mb/s dans de bonnes conditions. Vous serez aussi très bien guidé durant l'installation.



Devolo MAGIC 2 WIFI NEXT STARTER KIT
200 €
14,5/20 | ★★

TP-Link TL-WPA7617 KIT (FR)
99 € **13,4/20 | ★★**

Certes, ce n'est pas la meilleure référence de notre sélection, mais elle affiche de bonnes performances et... coûte deux fois moins cher que le modèle le mieux noté ! Un petit livret vous accompagne lors de l'installation. Vous pourrez ensuite profiter d'un débit de 310 mégabit par seconde (Mb/s) pour les gros fichiers, qui diminue après 150 mètres de câble (127 Mb/s). Si le kit est sensible aux perturbations du réseau, la connexion wifi, elle, reste satisfaisante (jusqu'à 500 Mb/s dans de bonnes conditions). Comme souvent, le boîtier wifi est gourmand en électricité (il consomme 4,5 W en veille).



10 KITS CPL

4 CPL 2 boîtiers CPL identiques

	PERFORMANCES	RICHESSE FONCTIONNELLE	CONSOMMATION ÉLECTRIQUE	FACILITÉ D'EMPLOI	APPRECIATION GLOBALE	Note sur 20	BÔTIER CPL		BÔTIER CPL + WIFI		Nombre de câbles Ethernet livrés		
							Prix	Nombre d'adaptateurs	Nombre de ports Ethernet	Prise fermette (éteignage)	Gestion du wifi 5 GHz	Débit port Ethernet	
1	TP-LINK TL-PA7017P KIT (FR)	★★ ■ n.a.	★★ ★★ ★★	■ ■■ ■■ ■■	13,4 ★★	55	2	●	1	●	n.a.	n.a.	Gigabit 2
2	TENDA PH6	★★ ★ n.a.	★★ ★	★★ ■	12,7 ★★	55	2	●	1	●	n.a.	n.a.	Gigabit 2
3	NETGEAR PL1000	★★ ■ n.a.	★★ ★	★★ ■	11,5 ★	43	2	●	1	-	n.a.	n.a.	Gigabit 2
4	STRONG POWERL1000DUOFR	★★ ■ n.a.	★★ ■■	■ ■	10,8 ★	50	2	●	1	●	n.a.	n.a.	Gigabit 2
6 CPL WIFI 1 boîtier CPL + 1 boîtier CPL wifi													
1	DEVOLO MAGIC 2 WIFI NEXT STARTER KIT	★★★ ★★ ★★	■ ■■ ■■ ■■	★★★ ★★ ★★	14,5 ★★	200	2	●	1	●	2	●	Gigabit 1
2	NETGEAR PLW1000-100PES	★★ ★ ■★★	★ ■■ ■■	★ ■■ ■■	13,9 ★★	76	2	●	1	-	1	-	Gigabit 2
3	TP-LINK TL-WPA7617 KIT (FR)	★★ ★ ■★	★ ■■ ■■	★★ ★★ ★★	13,4 ★★	99	2	●	1	●	1	-	Gigabit 2
4	METRONIC/LEA CPL DUO NETSOCKET 600 MBPS	■ ★★★ ★★	★★ ★★	★ ★	11,5 ★	65	2	●	1	●	2	-	10/100 2
5	TP-LINK DECO P9 (2-PACK) (1)	★ ★★★ ■■	■■ ■■	★ ■■ ■■	10,6 ★	180	2	●	n.a.	n.a.	2	-	● Gigabit 2
6	ESSENTIEL B (BOULANGER) DUO WIFI 550 2RJ45	■ ★★★ ■★	★ ■ ■■	★ ■■ ■■	10,3 ★	90	2	●	2	●	2	●	- 10/100 2

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen
■ médiocre ■■ mauvais
● oui - non n.a.: non applicable
(1) Avec deux modules wifi.

PERTE DE DÉBIT CPL AVEC PERTURBATIONS Nous mesurons le débit sur 25, 100 puis 150 m de câbles électriques. Nous créons ensuite des perturbations sur le réseau pour juger de la capacité du CPL à les filtrer.

PERFORMANCE CONNEXION WIFI Si le CPL offre une connexion wifi, nous évaluons les gains de débit par rapport à une connexion directe au routeur (box) dans différentes pièces.



>>> votre routeur et à une prise murale, l'autre placé dans la pièce où vous souhaitez disposer d'une connexion. Celle-ci n'est, d'ailleurs, pas forcément proche de celle où est installée votre box. Sur le deuxième bloc – et sur tous ceux que vous décidez d'ajouter –, vous branchez votre PC, une imprimante, etc. Vous créez aussi un réseau domestique qui vous permettra d'échanger des fichiers entre deux ordinateurs de la maison, ou d'imprimer un document depuis n'importe lequel d'entre eux. Certains kits CPL sont compatibles avec le wifi, si bien qu'il vous sera possible de vous connecter sans fil autour d'eux.

... OU GRÂCE AU WIFI

Les répéteurs wifi, quant à eux, sont vendus à l'unité. Ils ont plutôt vocation à étendre la connexion sans fil à proximité de la box Internet. Cette fois, l'appareil capte le signal puis le duplique, élargissant ainsi votre couverture. Lors de son installation, le boîtier vous guidera pour trouver son emplacement idéal, qui ne doit être ni trop près ni trop loin du

routeur. Vous bénéficieriez alors non seulement d'une connexion dans un espace encore plus grand, mais parfois même avec un plus haut débit. En effet, certains modèles ne se contentent pas d'amplifier la portée du wifi, ils boostent également sa puissance!

Un répéteur wifi ne doit être placé ni trop près ni trop loin du routeur

Si vous habitez dans une grande maison, avec besoin de relayer plusieurs fois la connexion, un système mesh se montrera plus efficace. Constitué d'un module à relier à la box et de satellites répartis dans le logement, il crée un réseau wifi unique plus stable et de bonne qualité. Ce type de dispositif convient bien aussi aux foyers de plusieurs personnes, avec smartphones, ordinateurs, consoles de jeux et TV connectés simultanément.

Tous ces boîtiers, kits CPL ou répéteurs wifi, se distinguent les uns des autres par leurs performances, leur richesse fonctionnelle, leur facilité d'utilisation ou encore leur consommation électrique. Nos tests reposent sur l'évaluation de tous ces critères afin de vous éviter les mauvaises surprises. ♦

PHOTOS: A. LECOMTE

RÉPÉTEURS WIFI

Le signal dupliqué

Un répéteur wifi « duplique » la portée du signal ; un système mesh (« maillé ») coûte plus cher, mais fournit un réseau sans fil unique plus stable.

Le principe de fonctionnement d'un répéteur est simple : il « répète » tout autour de lui la couverture wifi de votre box. Une fois le dispositif installé, un nouveau réseau apparaît dans la liste de ceux disponibles (le mot de passe est généralement le même que pour le réseau wifi existant). Vous pourrez choisir entre les bandes de fréquence 2,4 et 5 GHz. Dans le premier cas, vous privilégiez la portée sur le débit ; dans le second, le débit sur la portée. Ces appareils possèdent deux défauts. Ils ne sont pas très beaux et monopolisent une prise électrique, à moins d'acheter un (rare) modèle équipé d'une prise gigogne. Ils ont aussi une limite : le signal qu'ils émettent ne traverse pas les murs très épais. Si vous êtes concerné, optez plutôt pour un système mesh. Ce dernier crée un réseau wifi stable unique dans tout le logement. Ces réseaux maillés coûtent plus cher que les « simples » répéteurs (normal, ils répondent à une problématique plus complexe) et ils consomment plus d'électricité. ♦

L'AVIS DE L'EXPERT

VINCENT ERPELDING
Notre spécialiste Internet

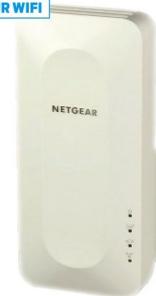


« Changez votre vieille box internet »

« Plusieurs répéteurs sont compatibles avec le wifi 6, la dernière norme qui offre un débit théorique supérieur à 1 gigabit/s. Dès lors, la bande de fréquence 2,4 GHz, qui possède une bien meilleure portée que la 5 GHz, redevient très intéressante. Une variante, le wifi 6E, qui utilise la bande 6 GHz, permet de gagner encore en débit. Mais, pour en profiter, votre box internet doit être récente. Si la vôtre commence à dater, demandez à votre opérateur d'en changer. Celles de dernières générations disposent d'une connexion sans fil bien plus performante. »



RÉPÉTEUR WIFI



Netgear EX8000-100EUS 189 € 16,5/20 | ★★★

Ce répéteur étend la couverture sans fil de votre box. Il accueille quatre ports Ethernet gigabit et gère le wifi sur les bandes 2,4 et 5 GHz. Son installation est facilitée grâce au bouton WPS et à un guide de démarrage bien illustré. Une LED passant du blanc au rouge selon la qualité de la connexion au routeur permet en outre d'optimiser l'emplacement de l'appareil. Côté performances, ce Netgear excelle : le débit maximal frôle les 270 mégabits par seconde (Mb/s). Quand on l'éloigne de la box, le gain reste important (217 Mb/s par le répéteur, 60 Mb/s avec le wifi de la box). Une réserve : ce modèle est gourmand en électricité.



SYSTÈME MESH



Netgear RBK352 250 € 12,8/20 | ★★

Avec ce système mesh, vous disposez de deux modules : l'un est une base à connecter à la box, l'autre, un satellite. Afin de profiter du wifi 6, vous devez configurer le premier comme routeur en remplacement de celui de votre box (sauf Bbox Ultym ou SFR Box 8). En modem ou en point d'accès, l'installation est bien expliquée. La position du second boîtier s'avère optimale lorsque sa lumière LED passe de l'orange au bleu. La connexion wifi est performante, de 100 mégabits par seconde (Mb/s) à 310 Mb/s. Mais les boîtiers accaparent une prise électrique et consomment beaucoup. Notez enfin qu'ils se pilotent avec une appli (iOS ou Android).

10 RÉPÉTEURS

7 RÉPÉTEURS WIFI

	CONSOMMATION ÉLECTRIQUE	RICHESSE FONCTIONNELLE	APPÉTISSEMENT GLOBALE	PRIX	n.a.	10/100	2	●	-	-	●	●	●	-
1 NETGEAR EX8000-100EUS	★★★ ■	★★★ ★★★	16,5 ★★★	189	n.a.	4	Gigabit	0	●	-	-	●	●	-
2 TP-LINK RE305	★★★ ■■	★★ ★★★	16,2 ★★★	40	n.a.	1	10/100	2	●	-	-	●	-	●
3 TP-LINK RE505X	★★ ■	★★ ★★★	14,7 ★★	85	n.a.	1	Gigabit	2	●	●	-	●	-	●
4 NETGEAR EAX15	★ ■■	★ ★★★	12 ★	100	n.a.	1	Gigabit	0	●	●	-	●	-	●
5 NETGEAR EAX12	★ ■	★ ★★★	11,7 ★	80	n.a.	1	Gigabit	0	●	●	-	●	-	●
6 DEVOLO WIFI REPEATER + AC	★ ■■	★ ★★★	10,3 ★	70	n.a.	1	Gigabit	0	●	-	-	●	-	●
7 ASUS RP-AC53	■■ ■■	★ ★★★	7,4 ■	60	n.a.	1	10/100	2	●	-	●	●	●	-

3 SYSTÈMES MESH

	DÉBIT DU PORT ETHERNET	GESTION WPS	Prix
1 NETGEAR RBK352	12,8 ★★	● ● - -	250
2 D-LINK COVR-1102/E	11,8 ★	● - - -	90
3 GOOGLE ROUTEUR NEST WIFI AVEC POINT D'ACCÈS	9,1 ★	● - - -	259

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

DÉBIT DU PORT ETHERNET Le standard 10/100 permet des débits théoriques jusqu'à 100 Mb/s. Le gigabit, plus performant, peut atteindre les 1000 Mb/s.

GESTION WPS Le Wifi Protected Setup (WPS) facilite grandement la configuration : il suffit d'appuyer sur un bouton.

HYBRIDE RECHARGEABLE

La voiture hybride séduit de plus en plus de conducteurs.

Mais pour en tirer tous les bénéfices, encore faut-il recharger sa batterie.

— Par **YVES MARTIN**
avec **LARS LY** et **GRÉGORY CARET**



Les automobilistes qui utilisent mal leur véhicule hybride polluent parfois plus qu'avec une version thermique.

Conquis ? Branchez-la !

La voiture hybride rechargeable connaît un succès grandissant en France. Sur les 10 premiers mois de 2021, ce type de véhicule représentait 8,2 % des ventes, alors qu'elles étaient anecdotiques en 2019, avec seulement 0,8 % de part de marché. Mais si de plus en plus d'automobilistes craquent pour cette motorisation aux vertus écologiques, beaucoup ne l'utilisent pas bien. D'après un sondage de l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir, effectué en novembre 2021, 15 % des propriétaires d'une hybride rechargeable... ne la rechargeant jamais ! Dommage, car ils se privent ainsi de tous ses bénéfices. Qui plus est, ils polluent parfois plus qu'avec le même modèle en version thermique. C'est ce que nous enseignent nos tests en laboratoire (lire le tableau p. 45). Nous avons en effet comparé les consommations de carburant de trois

voitures dans leurs versions hybride rechargeable ou thermique, et de deux autres véhicules en full hybride et hybride rechargeable (lire lexique ci-dessous). Cela selon deux scénarios, avec une batterie pleine et avec une vide.

15 % des propriétaires d'une hybride rechargeable ne la rechargeant jamais

Le résultat est clair. Si l'on prend la route avec une batterie gonflée à bloc, c'est-à-dire en ne sollicitant pas – ou très peu – le moteur thermique, ce type de voiture a tout pour plaire. Elle se révèle avantageuse en matière de coût à l'usage, et moins polluante. Notre test montre en effet que, sur les 100 premiers kilomètres parcourus, lorsque les batteries sont pleines, la consommation de carburant d'une hybride est jusqu'à 44 % inférieure à celle du même modèle doté d'un moteur thermique. Elle s'avère également plus basse que celle d'une full hybride. En revanche, lorsque la batterie est vide, ce type de motorisation devient gourmand en énergie. Et, si l'hybride rechargeable conserve tout de même un léger avantage par rapport à la version thermique, ce n'est plus le cas contre une full hybride.

Adaptée aux trajets quotidiens

En 2020, selon l'Insee, près de 73 % des actifs dont le lieu de travail se situe à moins de 150 km de chez eux s'y rendaient en voiture. Et environ 84 % le faisaient pour des trajets compris entre 15 et 50 km. Une distance totalement compatible



Lexique

#Thermique Il s'agit du moteur classique, à essence ou diesel.
#Full hybride Le moteur thermique est associé à un autre, électrique, qui fournit un surcroît de puissance. Une petite batterie, qui se charge en roulant, donne la possibilité

d'effectuer quelques kilomètres en mode électrique.

#Hybride rechargeable

C'est une full hybride « plus », dotée d'une batterie puissante à recharger sur secteur. Cette dernière permet de parcourir plusieurs dizaines de kilomètres en mode électrique.

Lire notre tableau

Batterie pleine, la Peugeot 508 SW Hybride consomme 4,1 l de carburant sur les 100 premiers km. Batterie vide, il lui en faut 6,8 l/100 km, soit presque autant que la version essence (Puretech 225 ch S&S EAT8). D'où l'intérêt de la recharger !

HYBRIDES RECHARGEABLES VS THERMIQUES ESSENCE

			BATTERIE PLEINE		BATTERIE VIDE				
			Autonomie en mode électrique	Consommation lors des 100 premiers km	En ville	Sur route	Sur autoroute	En moyenne	
PEUGEOT 508 SW	HYBRID 225 E-EAT8	49 km	9,6 kWh + 4,1 l	6,8	6,6	6,1	8,1		
	PURETECH 225 CH S&S EAT8	n. a.	7 l	7	7,3	5,8	8,4		
BMW X3 XDRIVE	30E 292 CH BVA8	44 km	11,2 kWh + 5,3 l	8,4	7,8	7,6	10		
	20i 184 CH BVA8	n. a.	8,9 l	8,9	8,8	8	10,5		
CITROËN C5 AIRCROSS	HYBRIDE 225 S&S E-EAT8	51 km	10,5 kWh + 4,5 l	7,6	7,8	6,5	9,2		
	PURETECH 180 S&S EAT8	n. a.	7,9 l	7,9	7,9	6,6	9,8		

HYBRIDES RECHARGEABLES VS FULL HYBRIDES

HYUNDAI IONIQ	PLUG-IN 141 CH	45 km	8 kWh + 3,1 l	5,2	4,1	4,8	6,8		
	HYBRID 141 CH	n. a.	5 l	5	3,5	4,6	6,7		
TOYOTA RAV4	HYBRIDE RECHARGEABLE AWD	55 km	15,2 kWh + 2,4 l	6,5	6,2	5,4	8,3		
	HYBRIDE 218 CH 2WD	n. a.	5,6 l	5,6	3,6	5	8		

n. a. : non applicable.

avec l'usage d'un modèle hybride rechargeable, qui offre la possibilité, dans la majorité des cas, de parcourir environ 50 km en mode tout électrique. Nos mesures ont confirmé des autonomies allant de 44 à 55 km. Bien sûr, il y a une condition sine qua non : avoir accès à une borne de recharge à son domicile et/ou sur son lieu de travail.

Un cruel manque d'information

Le problème, c'est que les propriétaires d'une hybride rechargeable ne sont pas toujours bien renseignés. D'après les résultats de notre questionnaire, seuls 82 % d'entre eux savent qu'il faut impérativement la recharger si l'on veut en tirer tous les bénéfices. En cause, un manque cruel d'information au moment de l'achat. Nos automobilistes ont été mis au courant par le vendeur de cette nécessité de regonfler la batterie dans seulement 19 % des cas. Ce n'est que par la suite que 66 % des conducteurs interrogés ont découvert, par eux-mêmes, la philosophie de conduite de leur véhicule. Reste que disposer d'un accès à une prise ne va pas de soi. En effet, 23 % des sondés ont répondu ne pas avoir de système de recharge chez eux, ni sur leur lieu de travail ou dans leur rue. Le développement des infrastructures ad hoc, personnelles et publiques, devient donc déterminant. Et il y a encore de gros progrès à faire ! ♦

ÉMISSIONS DE CO₂ Le grand écart entre promesses et réalité

Corrélas à la consommation, les émissions de CO₂ pâtissent également de la mauvaise utilisation d'une hybride rechargeable. Car plus l'on consomme, plus les émissions de CO₂ augmentent. Mais le plus énervant pour les automobilistes, c'est plutôt la mauvaise surprise de l'écart très important entre les valeurs annoncées par les constructeurs et la réalité. D'autant plus qu'il s'agit d'un axe majeur de la communication des marques, qui se targuent de proposer des voitures « vertes », respectueuses de l'environnement... Nos tests ont montré que, sur les 100 premiers kilomètres, avec la batterie chargée, les valeurs réelles sont environ trois fois supérieures à celles indiquées dans les catalogues. Ainsi, nous avons mesuré 97 g d'émissions de CO₂/km pour une Peugeot 508 SW Hybrid 225 e-EAT8, pourtant homologuée à 33 g ! Même constat pour la BMW X3 xDrive 30e 292 ch BVA8 que l'on a évaluée à 126 g alors que le constructeur annonce 49 g.





TÉLÉPHONIE

Notre classement des

Grâce à son application pour smartphones Queldébit et aux données qu'elle récolte, l'UFC-Que Choisir dispose d'un nouvel outil pour évaluer la qualité de chaque réseau mobile. Voici les principaux enseignements que nous pouvons tirer de la première salve de résultats.

— Par CYRIL BROSSET avec ANTOINE AUTIER

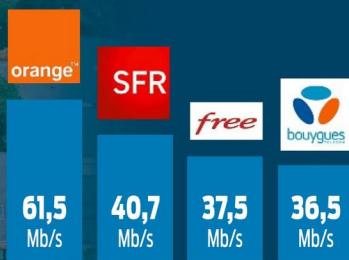
Orange qui confirme sa position «*de leader pour la 11^e année consécutive*», SFR et Bouygues Telecom qui revendiquent chacun la place de «*2^e meilleur réseau mobile de France*», Free Mobile qui voit une «*validation de sa stratégie*»...

Les quatre grands opérateurs ont, une fois de plus, interprété à leur sauce les résultats de l'enquête annuelle d'évaluation de la qualité des services mobiles (navigation web, lecture de vidéo, transfert de données, SMS et appels vocaux) de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep), publiés le 19 novembre dernier. Pour la 22^e édition de cette étude, le gendarme des télécommunications notait une progression générale de la qualité des réseaux mobiles, notamment des débits, et ce dans toutes les zones (rurales, intermédiaires et denses). Parallèlement, elle mettait en lumière des différences de qualité. Quant à la 5G, qui faisait pour la première fois l'objet de mesures, l'Arcep

indiquait qu'elle apportait de meilleurs débits, mais pas chez tous les opérateurs et pas forcément dans les proportions promises par ces derniers. Alors, qui gagne ? Quel opérateur a vraiment le meilleur réseau ? Le service que fournit chacun d'entre eux est-il à la hauteur de ce qu'en attendent les abonnés ? Pour se faire sa propre idée, l'UFC-Que Choisir a lancé, en juin dernier, son application baptisée Queldébit. Alors que l'Arcep, pour établir son classement, effectue des milliers de mesures dans tous les coins du pays, notre nouvel outil nous a offert la possibilité de récolter, en seulement quelques mois, de précieuses données sur les connexions mobiles des Français. Débits, latence, vitesse d'affichage des pages web, qualité de diffusion des vidéos en streaming... toutes ces informations, issues de milliers de tests de débit, nous permettent d'avoir une idée assez précise des performances de chaque opérateur. Forts de ces premiers résultats (et ce ne sont pas les derniers !), nous vous livrons les deux principaux enseignements à retenir. >>>

Nos mesures, notre palmarès

▼ RÉCEPTION DE DONNÉES (Débits descendants moyens)



Le réseau Orange propose clairement les meilleurs débits descendants. Avec un forfait Orange ou Sosh, vous avez plus de chance qu'un message arrive vite et qu'un téléchargement s'effectue rapidement. SFR, en deuxième position, est loin derrière. Free et Bouygues se tiennent dans un mouchoir de poche.

▲ ÉMISSION DE DONNÉES (Débits montants moyens)



En matière de débits montants, les écarts sont plus faibles, mais Orange reste en tête, toujours devant SFR. Cette fois, Bouygues Telecom grille la politesse à Free Mobile. Le débit montant influe notamment sur la vitesse d'envoi des pièces jointes, de publication de photos ou de vidéos sur les réseaux sociaux, etc.

réseaux mobiles

APPLICATION QUELDÉBIT

Nous avons besoin de vous !



Plus nous aurons de données, plus nous pourrons tirer de conclusions précises et plus nous aurons de poids auprès des opérateurs et des autorités compétentes pour faire bouger les choses. Alors n'hésitez pas à télécharger sur votre smartphone notre application Queldébit, disponible gratuitement sur l'App Store et sur le Google Play Store. Après l'avoir installée et lancée, vous pourrez choisir entre deux tests :

Un test rapide, qui calcule le débit descendant (en réception), le débit montant (en émission) et la latence (la vitesse, en quelque sorte). Il dure en général moins d'une minute.

Un test complet, qui évalue en outre la capacité de lecture de vidéos et l'accès à des pages web. Il nous fait remonter plus d'informations et dure jusqu'à trois minutes.

Il ne reste alors plus qu'à attendre. Une fois le test terminé, chaque critère fait l'objet d'une évaluation sous la forme d'un pictogramme de couleur (de rouge pour mauvais à vert pour très bon). Au terme du test complet, une note globale sur 10 est également attribuée. Elle vous indique la qualité de votre connexion à l'instant T. Un historique permet de suivre l'évolution des performances et une carte de France donne une idée de la qualité de la connexion par zone.

N'hésitez pas à multiplier les tests. Pour tout savoir sur l'utilisation de Queldébit, rendez-vous sur Quechoisir.org (ufcq.link/queldebit).

→ Bon à savoir Queldébit fait appel à la technologie dite du « monothread » et prend en compte non pas les données les plus élevées, mais la moyenne des résultats obtenus pendant le test, cela afin de se rapprocher au plus près de l'expérience du client. Par ailleurs, sachez que chacun de ces tests consomme un peu de data (en moyenne, pour la phase complète, 30 Mo en 3G, 90 Mo en 4G et 150 Mo en 5G). Ils sont donc à réservé aux abonnés ayant un forfait intégrant une enveloppe de data.

>>> 1 DE RÉELLES DIFFÉRENCES ENTRE LES RÉSEAUX

Le premier constat, c'est que les quatre réseaux mobiles disponibles en France n'offrent vraiment pas les mêmes performances. Globalement, celui d'Orange se situe nettement au-dessus de la moyenne. L'opérateur historique fournit les meilleurs débits montants et descendants (réception et émission de données). Ses abonnés, tout comme ceux de Sosh, sont donc censés pouvoir récupérer leurs e-mails, télécharger des applications ou encore poster des photos sur les réseaux sociaux via la 4G plus rapidement que les autres. Et ce n'est pas tout. Avec Orange, les vidéos se lancent plus vite et les pages web s'affichent plus promptement. Ces bons résultats ne nous ont pas réellement surpris. Il faut dire qu'avec ses près de 20 millions de clients en téléphonie mobile, l'opérateur dispose d'une force de frappe inégalable.

Grâce à cet avantage décisif, il a pu déployer un grand nombre d'antennes sur l'ensemble du territoire et s'octroyer les fréquences les plus efficaces lors des enchères organisées par l'Arcep.

Les concurrents de ce leader incontesté se disputent les autres places du podium, mais en fonction des critères, l'ordre varie. Si l'on tient compte du débit descendant, SFR monte sur la deuxième marche alors que Free devance Bouygues Telecom d'un cheveu. S'agissant du temps de chargement des pages web, cette fois, c'est Bouygues qui distance SFR et Free. Bref, si Orange occupe solidement la tête du classement, ses trois challengers se tiennent dans un mouchoir de poche. Pour autant, ces éléments doivent être pris avec une certaine précaution. D'une part, il s'agit de moyennes nationales : en fonction de l'endroit où l'on se trouve, Orange peut très bien être dépassé par un concurrent. D'autre part, les écarts entre les réseaux demeurent globalement assez faibles. L'impact réel devrait finalement rester relativement limité, voire imperceptible.

Fort de son maillage d'antennes et de ses fréquences, Orange domine ses concurrents

et de 96 % en zones urbaines, soit une différence de 9 points. Sauf que 10 secondes pour qu'une page web monte, c'est long ! Nous avons donc aussi relevé les pages apparaissant à l'écran en moins de 3 secondes, afin de mieux coller aux attentes des consommateurs. Avec un résultat de 87 % en zones urbaines et de seulement 71 % en zones rurales, soit 16 points d'écart, le fossé se creuse. Cette tendance est la même chez tous les opérateurs ou presque. Seul Free offre des performances similaires, voire supérieures dans les territoires ruraux. Un phénomène qui est certainement dû à un parc d'abonnés nettement plus urbain que celui de ses concurrents, d'où des « embouteillages » dans les villes.

2 LA FRACTURE NUMÉRIQUE S'AGRANDIT

L'autre grand enseignement de cette première vague de résultats, c'est qu'un fossé sépare les villes et les campagnes en matière de performances. Alors que le débit descendant moyen dont bénéficient les clients Orange résidant en zones urbaines s'élève à 79 Mb/s (mégabits par seconde), il n'est que de 41 Mb/s en zones rurales. Quant au débit montant, il passe de 16 à 9 Mb/s. Les pages internet mettent également plus de temps à se charger dans les campagnes. Si, à en croire l'Arcep, l'écart n'est pas si grand, c'est que l'autorité de régulation mesure le pourcentage de pages s'affichant en moins de 10 secondes. Selon nos propres résultats, chez Orange, c'est le cas de 89 % des pages web en zones rurales

Villes et campagnes

Part des débits descendants supérieurs à 8 Mb/s

ZONES URBAINES



ZONES RURALES



8 MÉGABITS PAR SECONDE

Voilà le débit au-delà duquel une connexion mobile est considérée comme « bonne ». Nos données montrent qu'on a nettement plus de chances de bénéficier de ce débit dans les zones denses que dans les campagnes, sauf peut-être avec Free.

Source : Queldebit.

Cette disparité entre téléphonie des villes et téléphonie des champs n'est malheureusement pas près de disparaître, bien au contraire. Certes, comme l'affirme l'autorité des télécoms, les débits moyens augmentent partout en France. Néanmoins, force est de constater qu'ils ont tendance à grimper plus vite dans les régions urbaines que dans les espaces ruraux, ce qui aggrave un peu plus la fracture numérique entre les territoires. De fait, malgré les efforts fournis par les opérateurs pour couvrir la totalité de l'Hexagone en 3G ou en 4G, encore trop de Français vivent dans des zones blanches où ils ne captent aucun signal.



Et quand une zone est dite « couverte », cela ne signifie pas que le réseau est disponible partout, ni que le débit délivré s'avère suffisant pour profiter pleinement de son téléphone. Il est encore très fréquent que des habitants n'aient pas la possibilité de faire jouer la concurrence entre opérateurs, voire qu'ils n'aient d'autre choix que d'aller au fond du jardin pour envoyer un SMS ou passer un coup de fil. Quant à surfer sur Internet sur leur smartphone, comme cela se fait naturellement en ville, beaucoup n'y pensent même pas bien que leur forfait mensuel leur coûte le même prix qu'ailleurs. Le problème, c'est que les opérateurs ont beau se vanter de déployer la 4G dans les campagnes, ils continuent à consacrer la très grande majorité de leurs investissements à l'amélioration de leur service dans les régions denses. Ils agissent ainsi afin de faire face à l'accroissement de la population et à l'explosion des usages gourmands en bande passante, tels que la vidéo ou la visioconférence. S'ils veulent ne serait-ce que maintenir leur qualité de service, ils n'ont d'autre choix que d'accroître les capacités des antennes existantes et d'en ajouter de nouvelles. C'est à ce prix qu'ils pourront toujours se targuer de proposer le meilleur réseau mobile. ♦



TESSON/ANDIA/IC, MOSCHETTI/REA

La 5G n'apporte pas encore grand-chose

Un an et demi après son lancement, la 5G peine toujours à décoller. Elle permet pourtant bel et bien de bénéficier de meilleures performances. Selon Queldébit, connecté à une antenne 5G, on dispose d'un débit descendant de 225 Mb/s, en moyenne, contre 44 Mb/s depuis une antenne 4G.

Bref, il est multiplié par cinq ! Toutefois, pour profiter de la 5G, il faut se trouver dans une zone couverte par ce réseau.

Pour l'instant, seules quelques agglomérations et villes moyennes sont concernées, et encore, pas en totalité. Conséquence : vous aurez beau détenir un smartphone compatible et avoir souscrit un forfait adéquat, dans la plupart des cas, vous devrez vous contenter de la 4G. Et quand vous aurez la chance d'être connecté à une antenne

5G, le résultat variera fortement en fonction de l'endroit où vous vous situerez. Nos relevés indiquent en effet qu'en zones rurales, le débit en 5G plafonne à seulement 48,9 Mb/s en moyenne, soit plus ou moins le même qu'en 4G. Qui plus est, nos mesures montrent que la proportion de pages web chargées en moins de 3 secondes est identique en 4G et en 5G. Ceci s'explique par le fait que les performances de la 5G varient selon les zones et les fréquences utilisées par les opérateurs. Or, en général, là où la 5G est bonne, la 4G l'est aussi. On reste encore loin de la révolution promise.

RÉTROFIT ÉLECTRIQUE

L'avenir de nos voitures ?

Le « rétrofit » permet de transformer un véhicule thermique en électrique.

Autorisé en France depuis mars 2020, ce procédé promet de s'inscrire comme une alternative crédible à l'achat d'un modèle neuf.

— Par **CAMILLE GRUHIER**

Bien que tous les paramètres soient connus, l'équation semble impossible à résoudre. L'urgence d'une réduction de nos émissions de gaz à effet de serre est actée, la chasse aux carburants fossiles, lancée, le développement des zones à faibles émissions (ZFE), engagé... Et si tout se passe comme prévu, 45 agglomérations françaises auront mis le diesel et l'essence sur le banc de touche d'ici à 2025. Quant aux voitures hybrides rechargeables, qui carburent en partie à l'essence, elles seront elles aussi concernées un jour ou l'autre (lire notre test p. 44). Mais comment imaginer que les 38 millions d'automobilistes que compte actuellement notre pays puissent être équipés d'un véhicule électrique en si peu de temps ? Certes, les ventes frémissent. Sur les neuf premiers mois de l'année 2021, les Français ont acheté 1,26 million de voitures particulières neuves, parmi lesquelles 107 000 fonctionnant en 100 % électrique (sources : PFA et AAA Data, octobre 2021). Cependant, le prix de ces dernières – entre 25 000 et 60 000 € – demeure dissuasif, avec des aides gouvernementales encore très insuffisantes (prime à la conversion de 5 000 € et bonus écologique de 6 000 € maximum). En outre, le maillage des bornes de recharges s'avère lacunaire. Enfin, quand bien même tous nos concitoyens désireraient maintenant investir dans un véhicule électrique, l'industrie serait bien incapable de le leur fournir...

« Notre objectif est précisément de combler le fossé entre l'offre et la demande, inéluctable dans les prochaines années, en proposant aux consommateurs une alternative à l'achat d'un véhicule électrique neuf », résume Antoine Desferet, fondateur de Phoenix Mobility, pour présenter son activité, le rétrofit électrique. Ce procédé consiste à transformer une voiture essence ou diesel en électrique. « On contrôle son état général, puis on dépose tous ses éléments thermiques : moteur, liquides divers, pot d'échappement. On intègre ensuite un moteur électrique, une batterie, un peu d'électronique... et le tour est joué ! », s'enthousiasme Stéphane Wimez, directeur général du 2CV Méhari Club Cassis, qui a fait de la conversion des 2CV Citroën sa spécialité.

Procédé vertueux sur le plan écologique

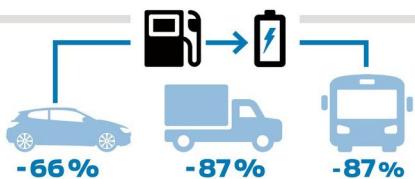
Le rétrofit électrique germe depuis plusieurs années, mais restait sous les radars. Et pour cause : il n'était pas vraiment légal. Un arrêté du 13 mars 2020⁽¹⁾ change la donne. Désormais autorisé et encadré en France, comme c'est déjà le cas en Allemagne, en Belgique et en Italie, ce dispositif pourrait vite gagner en visibilité. D'autant que sur le plan écologique, il est vertueux. « Cela répond à l'urgence climatique en réduisant rapidement et durablement nos émissions de gaz à effet de serre », confirme Aymeric Libeau, fondateur de Transition-One, un autre « rétrofiteur ». La conversion épargne la mise au rebut de millions de véhicules et la fabrication de nouvelles

POLLUTION

Tous les véhicules sont gagnants

Fourgons, deux-roues, poids lourds, autobus, et même bateaux ou avions : le rétrofit n'est pas réservé aux voitures. En théorie, tout engin propulsé au thermique peut être converti à l'électrique. Dans une récente étude, l'Agence de la transition écologique questionne les gains environnementaux de ce procédé pour les citadines, les fourgons « spéciaux »

(avec une nacelle, par exemple), les poids lourds et les autobus. À chaque fois, la transformation est préférable à l'usage d'un diesel ou à l'achat d'un véhicule neuf, tant pour la réduction des émissions de gaz à effet de serre que pour les polluants. L'infographie ci-contre en fait le constat pour les citadines, les camions et les autobus. Avis aux collectivités !



ÉMISSIONS DE GES APRÈS RÉTROFIT

Utiliser une citadine rétrofitée pendant 10 ans permet d'économiser 66 % de gaz à effet de serre (GES) et polluants par rapport à une citadine thermique et 47 % par rapport à une citadine électrique neuve. Pour un camion ou un bus, le gain est respectivement de 87 % et de 37 % par rapport aux versions thermique et électrique neuve.



Quatre étapes pour une voiture propre

Réservez aux véhicules de plus de cinq ans (hors collection), le rétrofit électrique est strictement encadré.



1 Seuls certains modèles de voitures (Renault Clio 3 de 2005 à 2012, Volkswagen Polo 4 de 2005 à 2009, par exemple) sont éligibles pour l'instant.



2 Le rétrofiteur ou l'un de ses installateurs agréés remplace le moteur thermique par un kit électrique homologué. L'opération prend environ 25 heures.



3 La garantie légale de conformité (2 ans) couvre les composants électriques de la voiture « rétrofitée ». La responsabilité incombe au fabricant du kit.



4 Le certificat de conformité, puis la carte grise électrique et la vignette Crit'Air 0 sont fournis par l'installateur.

carcasses, avec les émissions de gaz à effet de serre associées. Quand il roule, un engin « rétrofité » évite aussi les rejets de polluants atmosphériques à l'échappement ; mais comme tous les électriques, il continue à polluer avec des émissions au freinage, à l'embrayage ou bien par les pneus.

Une étude de l'Agence de la transition écologique (Ademe) révèle que la transformation d'une citadine réduit de 66 % les émissions de CO₂ par rapport à une voiture diesel, et de 47 % par rapport à un véhicule électrique neuf. Sachant que citadines et berlines représentent la moitié du parc automobile français, le gain environnemental apporté par le rétrofit s'avère potentiellement considérable... Menée sur des utilitaires, des autobus et des poids lourds, l'opération conduirait à des constats similaires (lire l'encadré p.50). Simple et séduisante sur le papier, elle se heurte toutefois à la réalité du terrain.

Un cahier des charges à respecter à la lettre

Premier intervenant dans le process, le rétrofiteur conçoit et fabrique un kit, composé d'un moteur électrique, d'une batterie et d'un *Battery Management System* (BMS), qui sert à contrôler la sécurité. « Le kit est tenu de s'intégrer au mieux pour préserver l'architecture. Il y a des règles à respecter. Par exemple,

la puissance du véhicule converti doit se situer entre 65 et 100 % de la puissance initiale, et le poids à vide, ne pas excéder celui d'origine de plus de 20 % », explique Stéphane Wimez. Il faut respecter ce cahier des charges à la lettre pour décrocher l'homologation, préalable à toute commercialisation, délivrée par le Centre national de réception des véhicules (CNRV) après des essais réalisés par l'UTAC, le laboratoire de test des services publics pour l'automobile.

« Les rétrofiteurs n'ont pas besoin de l'accord du constructeur pour transformer un véhicule, mais chaque partie concernée par la conversion – moteur, indications au tableau de bord, dégivrage et désembuage, limitateurs de vitesse, etc. – devra obtenir une nouvelle homologation. Les essais sont nombreux jusqu'à ce que tout soit conforme », décrypte Luc Lesage, responsable des homologations au sein du laboratoire. C'est pourquoi les délais de l'opération varient de quelques semaines à plus de 18 mois. C'est aussi ce qui explique que les rétrofiteurs se concentrent sur un seul type de véhicule : les utilitaires pour Phoenix Mobility, les citadines légères (Twingo, Clio, Kangoo, Fiat 500, etc.) pour Transition-One, ou encore les deux-roues pour Noil. Leur kit est conçu pour s'adapter à plusieurs modèles d'un même gabarit ; dès lors, une fois qu'il est validé, ne reste plus qu'à >>>



C. DUBUSSON



Pour « rétrofiter » cette 2CV, on a installé le moteur électrique à l'avant et la batterie dans le coffre. Oubliez les valises !

>>> l'homologuer dans chaque véhicule. « C'est indispensable pour contenir les coûts, explique Antoine Desferet. Entre la conception du kit et l'homologation, les besoins de financement atteignent des centaines de milliers d'euros, avant même d'encaisser le moindre centime. » Lui dort désormais sur ses deux oreilles : son entreprise, Phoenix Mobility, vient de lever 3 millions d'euros. Preuve que le rétrofit, aujourd'hui porté par de jeunes sociétés, a de l'avenir ! Les grands constructeurs s'y intéressent d'ailleurs également. Un projet ciblant les véhicules utilitaires est, par exemple, prévu chez Renault pour 2023, sur son site de Flins-sur-Seine (78).

Ça coince côté budget

Et pour les consommateurs, l'option rétrofit tient-elle la route ? Question sécurité, entre l'homologation stricte et la garantie légale de conformité (assumée par le rétrofiteur), pas de souci à priori. À l'usage, il faudra faire preuve de souplesse et d'une certaine ouverture d'esprit (lire l'encadré ci-contre), mais cela passe aussi. Par contre, côté budget, ça coince encore. Transformer une Renault Clio 3 ou une Volkswagen Polo 4 chez Transition-One coûte 15 000 €, avec une batterie n'offrant que 200 km d'autonomie et une vitesse maximale de 110 km/h. Mais « quand nous serons sur notre lancée, le prix tombera à 7 000 ou 8 000 € », promet Aymeric Libeau. D'ici là, les rétrofiteurs se battent pour être reconnus. Réunis au sein de l'association Acteurs de l'industrie du rétrofit électrique (AlRe), ils militent pour que les automobilistes bénéficient d'aides de l'État quand ils achètent un véhicule rétrofité ou lorsqu'ils font transformer leur voiture. Depuis le 1^{er} juin 2021, l'opération ouvre droit à une prime de 2 500 à 5 000 € (selon les revenus), ou de 1 100 € pour un deux-roues. Toutefois, ne comptez pas sur un bonus écologique, réservé à l'achat d'un véhicule électrique neutre. « On aimerait bien profiter un peu plus des 8 milliards d'euros que notre président, Emmanuel Macron, vient d'allouer à la filière automobile », grince

Aymeric Libeau, qui copréside AlRe. Il faut dire que le plan national vise trois objectifs, résumés sur le site du ministère de l'Économie : investir et innover pour produire les modèles de demain, soutenir les entreprises en difficulté et... renouveler le parc automobile français en favorisant les véhicules propres. Bien qu'imparfait, le rétrofit a sans doute un rôle à jouer. ♦

(1) Arrêté relatif aux conditions de transformation des véhicules à motorisation thermique en motorisation électrique à batterie ou à pile à combustible, paru au Journal officiel du 3 avril 2020.



Pratique

Le rétrofit et ses limites

Une voiture électrique est-elle censée tenir le même rôle qu'une thermique ? « Dans leurs publicités, les constructeurs communiquent sur l'autonomie pour rassurer les consommateurs et les convaincre que l'électrique ne modifiera en rien leur usage. Est-ce là vraiment l'objectif ? », interroge Stéphane Wimez, président de l'association AlRe. De fait, entre les véhicules en autopartage, le covoiturage et les trottinettes en libre-service pour le dernier kilomètre, on passe d'une logique de propriété à une autre d'usage, et la place de l'automobile évolue.

Au quotidien, les automobilistes rouent 36 km en moyenne (Service de la donnée et des études statistiques, 2018). Avec le rétrofit, l'autonomie est de 100 à 200 km, pas plus. Et la batterie, située dans le coffre, limite drastiquement la place disponible. Enfin, une voiture rétrofitée n'est pas aussi efficiente qu'une électrique de conception récente. Mais les constructeurs commencent à développer des plateformes dédiées, qui promettent des progrès notables en poids, en pénétration dans l'air... et donc en consommation électrique.

CONDITIONS GÉNÉRALES

À l'épreuve du chrono

Lire les conditions générales de vente ou d'utilisation d'un site web peut prendre du temps. Beaucoup de temps ! Bilan chiffré.

— Par **ARNAUD DE BLAUWE** avec le service juridique de l'UFC-Que Choisir

Et vous, vous lisez les conditions générales de vente (CGV) ou d'utilisation (CGU) sur Internet lorsque, par exemple, vous commandez un produit, achetez un billet de train, consultez un site d'information ou souscrivez un abonnement – tenez, à Quechoisir.org ? Non. Dans l'écrasante majorité des cas, vous vous contentez de cocher la case indiquant, en substance, que vous en avez pris connaissance. Et encore, vous ne le faites que parce que sinon cela vous empêcherait d'aller plus loin dans votre action. Mais si vous décidiez de vous atteler à cette lecture, en consommateur soucieux de vos droits et de vos obligations, il vous faudrait y consacrer un certain temps et une attention particulière : ces lignes ne sont pas souvent rédigées de façon limpide... Courageux et néanmoins curieux, *Que Choisir* s'est lancé et a passé en revue une centaine de CGV et CGU écrites par divers acteurs de notre vie quotidienne (e-commerce, transport,

loisirs, tourisme, information, organismes officiels...). Pour chacune d'entre elles, avec l'aide de logiciels adaptés, le but était de compter le nombre de mots et d'évaluer le temps nécessaire pour les lire. Une fois ces informations recueillies, les juristes de l'UFC-Que choisir se sont attachés à examiner le fond : ces conditions générales sont-elles suffisamment explicites pour les consommateurs ? Les références juridiques indiquées sont-elles bien à jour ? Et, surtout, contiennent-elles des clauses abusives ? Un travail ingrat mais éclairant.

De très grandes différences

Pour ce qui est du temps de lecture, les écarts sont considérables. Les sites sur lesquels on s'attarde le moins sont ceux d'organismes publics. Logique, au demeurant : l'internaute ne s'y rend pas pour effectuer une transaction, avec ce qu'elle induit dans les CGV (énumération des garanties, des règles liées à la livraison, à l'échange

et/ou au remboursement...). Il vient juste y glaner des renseignements ou y remplir un formulaire. On compte ainsi 3 minutes 2 secondes pour lire les CGU de la Caisse d'allocations familiales (Caf.fr), le chronomètre le plus rapide de notre étude. Sur Service-public.fr, c'est un peu plus long (6 minutes 9 secondes).

Avec certains sites de sphères différentes, ça ne traîne pas trop non plus : 4 minutes 43 secondes de lecture sur la plateforme Caisse-epargne.fr, 9 minutes 15 secondes

6 h 52 : il n'en faut pas moins pour lire les conditions générales de vente de la SNCF !

pour Jeuxvideo.com ou bien encore 10 minutes 15 secondes sur Netflix.com. Cependant, pour d'autres, l'horloge s'affole : 1 heure 21 minutes sur Leboncoin.fr, 1 heure 53 minutes sur Fnac.com, 2 heures 8 minutes sur Cdiscount.com... Mais le champion incontestable en la matière, c'est assurément le site de la SNCF : il faut 6 heures 52 minutes pour déchiffrer ses CGV ! Un total de 256 pages à faire défiler devant ses yeux : voilà un bon remède pour ceux qui souffriraient d'insomnie. Balayons devant notre porte : doit-on réservé sa soirée pour prendre connaissance des conditions de Quechoisir.org ? Non : 23 minutes 51 secondes suffisent, ce qui nous situe dans la catégorie des CGV et CGU plutôt synthétiques.

Côté contenu, notre service juridique a d'ores et déjà relevé, sur plusieurs sites, des clauses visiblement trop déséquilibrées pour le consommateur. Des dispositions qui pourraient être considérées comme étant abusives. Leur analyse approfondie est en cours. Un bilan sera prochainement dressé, et les suites à donner (éventuelles actions en justice), seront arrêtées. Nous aurons l'occasion d'y revenir dans nos colonnes. ♦



ÉDITION

« Le » dico, ça n'existe pas !

Petit Larousse et Petit Robert présentent des politiques éditoriales différentes sur plusieurs points, dont l'entrée de nouveaux mots dans leurs pages. Explications.

— Par FABIENNE MALEYSSON Photos ALEXIS LECOMTE

Enfin un dictionnaire de gauche ! Parue en 1967, la première édition du Petit Robert suscite un enthousiasme non dissimulé au *Nouvel Observateur*. Le journaliste de l'hebdomadaire se réjouit que ce dernier ne soit le seul à inclure les mots de son époque : « Vignette chez le garagiste, tube chez Coquatrix, super chez Esso, barbouze place Beauvau, ogive dans l'espace, pont aérien au-dessus de Berlin [...] J'être à jour, être dans le coup, c'est déjà être progressiste. » Une appréciation qui résonne plaisamment avec la récente polémique sur l'introduction du terme «iel/els» dans Le Petit Robert en ligne gratuit, assorti de la définition : «Pronom personnel sujet de la troisième personne du singulier et du pluriel, employé pour évoquer une personne quel que soit son genre.» Parmi les voix les plus critiques, Bernard Cerquiglini, linguiste et conseiller scientifique du Petit Larousse (dictionnaire publié depuis 1905). Il estime qu'on ne rencontre ce terme que dans les textes militants, et qu'il ne doit pas entrer dans un dictionnaire, n'étant pas attesté dans la langue courante. Il s'interroge aussi sur les problèmes d'accord :iel est heureux ou heureuse ? De leur côté, les éditions Le Robert se justifient en expliquant que leurs documentalistes ont constaté un usage croissant de ce pronom neutre, dont le sens n'est pas

transparent, et qu'il convenait donc de le définir pour ceux qui le croisent – qu'ils souhaitent l'employer ou le rejeter. Le débat aura en tout cas permis de mettre en lumière une réalité. Il n'est pas rare que l'on se demande si un mot est dans «le» dictionnaire, ouvrage censé tenir lieu de référence unique. Or, des dictionnaires, il y en a plusieurs... Et on ne trouve pas les mêmes choses dans un Petit Larousse ou un Petit Robert, pour ne citer que les deux plus vendus, avec une confortable longueur d'avance pour le premier. Au-delà des choix éditoriaux bien différents – l'un est un ouvrage encyclopédique, l'autre un dictionnaire de langue –, leur «nomenclature» (terme consacré pour désigner l'ensemble des entrées) n'est pas tout à fait identique. Rien d'étonnant, selon Bernard Cerquiglini : «Si c'était un ordinateur qui examinait l'état de la langue, on n'aurait qu'un seul dictionnaire. Mais ce sont des équipes de spécialistes qui le font. Forcément, ils prennent des options.»

Malbouffe, nanoparticules, blob, Amap...

Bon an, mal an, 150 nouveaux mots intègrent les pages des deux leaders à chaque édition. Au cours des 20 dernières années, pour prendre des exemples chers à *Que Choisir*, Larousse a introduit malbouffe, commerce équitable, nanoparticule ou

action de groupe. Les millésimes 2022 des deux concurrents sont fortement marqués par la pandémie, avec l'arrivée de déconfinement, gestes barrières, asymptomatique, cluster et on en passe. Dans d'autres domaines, Robert a, notamment, admis génotoxique, bobologie, Amap, blob et coffee-shop, tandis que Larousse a validé cryptomonnaie, genré, fachosphère et darknet. La plupart de ces vocables apparaissent désormais dans les deux dictionnaires.

Comment choisit-on parmi tous les candidats ? Disons-le d'emblée, l'Académie française, qui produit son propre dictionnaire à un train de sénateur, n'a rien à





voir là-dedans. Chez les deux éditeurs précités, les méthodes sont similaires : via des logiciels spécialisés ou un examen plus traditionnel, on écume la presse et les sites internet, car à travers eux le grand public rencontre des mots dont il ne connaît pas forcément la définition. « Plus largement, nos lexicographes ont les oreilles qui traînent partout : entourage, affiches publicitaires, discussions entendues dans le métro... Ils sont en permanence en alerte », indique Carine Girac, directrice du département langue française chez Larousse. Le nombre d'occurrences est un critère pris en considération... lorsqu'il est quantifiable. Les expressions relevant de l'oral ou celles utilisées sur les réseaux sociaux le sont difficilement. Enfin, chez Robert, on tient compte des requêtes inabouties sur le site : « Si de nombreuses personnes cherchent un mot et qu'elles ne le trouvent pas, l'ajouter au dictionnaire en ligne leur rend service », estime Charles Bimbenet, directeur général des éditions Le Robert. C'est l'un des arguments avancés pour justifier la décision au sujet de « iel »⁽¹⁾. Or, on ne peut exclure des recherches intéressées. Larousse n'utilise pas cette donnée. « Nous devons résister à des pressions permanentes, politiques et, plus largement, militantes. Ou même venant de certains pays, au sujet de termes géographiques », assure Carine Girac. Les lobbys de tout poil ont bien compris l'intérêt de voir leur vocabulaire adoubé par un ouvrage de référence.

Passage au centre de tri

Après l'étape de repérage, vient celle du choix. Car si les deux éditeurs s'imposent de n'admettre, annuellement, que 150 nouveaux venus, leurs lexicographes leur en proposent plusieurs >>>

À chacun son parti pris

Le Petit Larousse Dictionnaire encyclopédique
Il comprend 63 800 mots et 125 000 sens. Noms communs et noms propres sont dans le même volume, richement illustré. Des explications scientifiques, historiques, techniques ou autres accompagnent certaines entrées, voire occupent une ou deux pages. Les différents sens d'un mot sont classés du plus courant au plus technique ou rare.

Le plus La clarté de l'information.

Public visé Pour toute la famille.

Prix 31,95 €

Le Petit Robert Dictionnaire de langue

Il compte 60 000 mots et 240 000 sens. Les noms propres font l'objet d'un volume dédié (40 000 entrées). Pour les noms communs, on trouve la datation, l'étymologie, la prononciation, des homonymes, synonymes, antonymes, renvois aux mots du même champ sémantique, remarques d'usage et citations puisées dans la littérature. Les termes sont classés par sens puis par ordre d'apparition dans la langue.

Le plus L'exhaustivité de l'information sur la langue.

Public visé Pour les amoureux des mots.

Prix 63,50 € (noms communs)

• À noter Concernant les versions en ligne gratuites, Larousse annonce une nomenclature plus vaste et des définitions plus courtes. Robert indique, lui, que certains mots y figurant ne sont pas dans la version papier et, plus étonnamment, que l'inverse existe aussi... sans que nous ayons pu comprendre la logique qui préside à ce partage.

>>> centaines! La sélection est rude. Les recalés d'une année sont parfois admis la suivante, mais ce n'est pas toujours le cas. Ainsi, chez Larousse, on se réjouit d'avoir rejeté le nom vuvuzela, la trompe que la coupe du monde de football 2010 avait mise en lumière, avant qu'elle ne retombe dans l'oubli sous nos climats. Cette sélection dépend grandement de ce que Bernard Cerquiglini appelle « *le pif des lexicographes pour sentir qu'un mot a pris* », et Charles Bimbenet, « *l'expertise et l'intuition de gens dont c'est le métier* ». Autant dire chacun assure ne chercher qu'à refléter les usages saisis, une large part de subjectivité préside en fait à l'entrée ou moins prompte d'un vocabulaire... Par ailleurs, l'info du marketing joue aussi un rôle. Les communiqués de presse sur les mots nouveaux sont, chaque année, l'occasion d'attractifs pour un peuple passionné par sa langue. L'éditeur mique au sujet de « *iel* » a ainsi fait parler du Robert pendant plusieurs jours. Les deux éditeurs ont, à cette occasion, réaffirmé leurs lignes respectives: quand Larousse avance avec prudence, voulant à l'abri des modes, Robert répète qu'il souhaite « *un observatoire, et non un conservatoire* ».

Les professionnels de l'écriture connaissent bien cette différence, à l'instar de Muriel Gilbert, correctrice au journal *Le Monde* et autrice de savoureuses chroniques sur les subtilités de la langue française⁽²⁾: « *Le Robert reflète davantage la société en mouvement. Quand on cherche un mot qu'on ne connaît pas, on est bien mieux renseigné en le consultant. Le Larousse, lui, est plus pratique et plus conservateur. Il correspond mieux à l'esprit des correcteurs, qui veulent éviter que la dernière mode entre dans le journal, parce que deux ans après elle n'existera peut-être* ».

AU-DELÀ DU MOT **Un travail de détective**

La décision d'accepter un terme dans le dictionnaire met en branle une machinerie complexe.

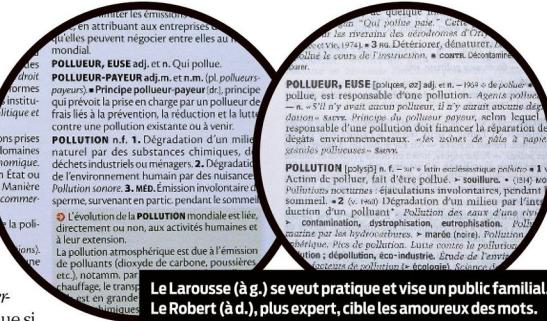
Une fois un terme introduit, il faut fournir toute l'information qui va avec. L'exercice peut être délicat, surtout pour les experts du Petit Robert, ouvrage qui fournit bien plus d'éléments sur chaque vocable que son concurrent. « *Il nous faut résoudre un certain nombre d'énigmes. La datation et l'étymologie, notamment, peuvent nous donner du fil à retordre* », explique Marie-Hélène Drivaud, directrice éditoriale du Petit Robert. Pour *basmati*, par exemple, on n'avait aucune piste. Nous avons dû aller chercher un spécialiste à l'*Institut des langues orientales*. » Les curieux apprendront que ce nom vient de l'hindi « *parfum* » et du suffixe exprimant, dans cette langue, la possession. « *Quel était le rapport, pour la gariguette, entre un fruit*

juteux et un terrain sec et caillouteux ? Il a fallu retrouver la créatrice de cette variété de fraise. » Il s'avère que cette dernière l'a mise au point sur un site nommé Les Garrigues... Arobase est également un exemple de mot ayant fait phosphorer : quelle datation ? Un « r » ou bien deux ? Masculin ou féminin ?

Explicite et concis

Autre exercice délicat : décider de la définition. « Nos terminologues rédigent un premier jet, qui est retravaillé un grand nombre de fois, assure Carine Girac, directrice du département langue française chez Larousse. C'est tout un art que d'être explicite en étant très concis sans commettre d'erreur. Parfois, c'est même la quadrature du cercle ! »

D'autant plus que, de nos jours, les réseaux sociaux guettent et sanctionnent le moindre faux pas. Le Petit Robert s'est ainsi pris une volée de bois vert lorsqu'il a introduit le terme « frotteur » : il l'a défini comme étant une personne qui recherche les contacts érotiques tout en profitant de la promiscuité dans les transports en commun, mais a omis d'évoquer le caractère d'agression sexuelle de cette pratique... Sans compter qu'il faut régulièrement revoir les définitions pour refléter l'évolution de la langue et de la société. Ainsi une crèche ne répond plus, aujourd'hui, au sens donné par la première édition du Petit Larousse, en 1905 : « Asile où l'on reçoit pendant le jour les enfants pauvres âgés de moins de deux ans !



Le Larousse (à g.) se veut pratique et vise un public familial.
Le Robert (à d.), plus expert, cible les amoureux des mots.

plus.» Le Robert aurait-il toujours tendance à dégainer plus vite? Pas systématiquement, en réalité. Il arrive que son concurrent lui dame largement le pion. Mais, là où il n'est jamais en retard, c'est sur les termes en rapport avec les luttes et revendications de tous ordres. Interviewnée par le site Mediapart au sujet de *iel*, Marie-Hélène Drivaud, directrice éditoriale du Petit Robert, estime qu'elle a eu raison d'avoir accepté, il y a déjà plusieurs années, féminicide, homophobie, transphobie ou encore grossophobie. Les verbes et substantifs arrivés en 2021 font d'ailleurs la part belle à ce champ sémantique, avec silencier, appropriation culturelle, transidentité, dysphorie de genre ou validisme (si vous ignorez leur sens, consultez le Robert en ligne!).

Alors, de gauche, le Petit Robert ? Il y a sans doute un peu de ça. Que *Choisir* étant apolitique, on se gardera de prendre parti. « Choisis ton camp camarade lecteur », comme on aurait pu l'écrire au moment où ce dictionnaire faisait ses premiers pas. ♦

(1) Iel a été introduit dans la version gratuite du dictionnaire en ligne mais ne le sera pas forcément sur papier. (2) Une compilation des livres précédents: Le meilleur des bonbons sur la langue (éd. Vuibert, 19,90 €).

URGENCES

Le forfait patient ausculté

Lors de chaque passage sans hospitalisation aux urgences, il faudra désormais payer près de 20 €.

— Par ANNE-SOPHIE STAMANE

Va-t-on devoir sortir le chéquier ou la carte bancaire à l'issue d'un passage aux urgences pour une entorse ou une suture ? À croire l'émotion suscitée par l'entrée en vigueur du forfait patient urgences (FPU), c'est la mauvaise blague de début 2022 du gouvernement. Avec le risque que les plus pauvres n'osent plus passer la porte des hôpitaux. L'objectif serait de faire payer pour dissuader d'aller aux urgences, afin de les désengorger. Le projet est dans les tuyaux depuis plus d'un an et demi, reporté en raison de la pandémie de Covid-19 et d'ajustements des logiciels. La vérité est nettement moins scandaleuse : les urgences étaient depuis longtemps déjà payantes, même si peu d'entre nous le savent. Le FPU ne changera pas grand-chose sur le principe.

Simplification à tous les niveaux

Côté administration hospitalière, il simplifie les règles puisqu'il remplace un système de facturation en millefeuille. Jusqu'alors s'appliquait en effet un forfait « accueil et traitement des urgences », auquel s'ajoutait le coût des soins reçus, d'un montant variable selon les actes réalisés. Suture, examens de radiologie, analyse biologique, consultation... renchérissaient d'autant la facture. À l'arrivée, 80 % des prestations étaient couvertes par l'Assurance maladie, mais 20 % (le ticket modérateur) demeuraient à la charge de l'assuré, pour un total pouvant s'élever à une soixantaine d'euros. La note lui était envoyée par courrier plusieurs semaines après, le suspense sur la somme à régler perdurant jusqu'au moment d'ouvrir l'enveloppe. Le forfait patient urgences aura le mérite, pour les usagers, de plafonner les frais et d'être prévisible, car il s'agit d'un tarif



A. MICALLEF/HAYTHAM-REA

Les hôpitaux ont besoin de temps pour changer leurs habitudes de facturation.

unique. « Maintenant, chaque patient non hospitalisé saura, dès son passage aux urgences, quel est le montant de son reste à charge », note le ministère de la Santé. Quelle que soit l'ampleur de soins dispensés, cela coûtera 19,61 €. À terme, l'objectif est de demander le paiement sur place, avant la sortie de l'hôpital. Mais pour l'heure, les établissements ont besoin d'un peu de temps afin de s'adapter au niveau logistique et de changer leurs habitudes de facturation.

Pour ce reste à charge, vous devrez vous tourner vers votre complémentaire

Cette somme représente la moyenne du reste à charge après admission aux urgences. Il atteint, chaque année, un total de 213 millions d'euros. Et ce sont environ 14 millions de personnes qui passent tous les ans aux urgences et rentrent ensuite directement chez elles. Seules celles ne disposant d'aucune couverture complémentaire devront acquitter le forfait patient urgences. Toutes les autres, y compris les bénéficiaires de la complémentaire santé

solidaire (CSS) et de l'aide médicale d'État (AME), n'auront qu'à faire jouer leurs garanties pour être indemnisées.

Un recul pour certains usagers

La Loi de financement de la Sécurité sociale pour 2021, d'où est issue la mesure, prévoit un tarif réduit concernant les 11 millions de malades relevant d'une affection de longue durée (ALD), et les victimes d'accident du travail atteintes d'une incapacité inférieure aux deux tiers. Dans leur situation, le forfait patient urgences sera minoré à 8,49 €. Malgré tout, cela constitue un recul pour ces patients dont, jusque-là, le statut garantissait une prise en charge totale de leurs soins. S'ils veulent se faire rembourser, ils devront se tourner vers leur complémentaire. Ce ne sera pas le cas pour d'autres populations habituellement couvertes à 100 %, à savoir les femmes enceintes au-delà de leur cinquième mois de grossesse, les nourrissons de moins de 30 jours, les enfants victimes de sévices sexuels, les victimes d'attentats, les accidentés du travail justifiant d'une incapacité de plus des deux tiers, les pensionnés militaires ou pour invalidité et les donneurs d'organe. Des catégories dispensées du FPU. ♦

CIDRE

Faites le tri

Traditionnellement, cette boisson rustique accompagne les crêpes servies à la Chandeleur. En pleine effervescence, elle se décline désormais sous de nombreuses formules.

— Par FLORENCE HUMBERT

Longtemps réservé aux consommations occasionnelles (Épiphanie, Chandeleur) et aux crêperies, le cidre « de papa » a pris un coup de jeune. Il se boit à l'apéritif et accompagne de nombreux plats : volailles, viandes blanches, poissons, fromages ou même fruits de mer. Reste à bien le choisir ! Car, sous le terme générique de « cidre », d'autant plus authentiques produits de terroir coexistent avec des breuvages industriels pasteurisés et gazéifiés comme de vulgaires sodas. Or, le cidre est beaucoup moins encadré que le vin, et sa réglementation, qui date des années 1950, n'est plus en phase avec les modes de production actuels ni avec les tendances de la consommation. Sa révision, en cours depuis plusieurs années, tarde hélas à voir le jour.

Pur jus ou moût concentré

Selon la loi française (décret du 30 septembre 1953), la dénomination « cidre » est « réservée à la boisson provenant de la fermentation de moûts de pomme fraîche ou d'un mélange de moûts de pomme et de poire fraîches extraits avec ou sans addition d'eau ». Appelé « rémillage » dans le



jargon des cidriculteurs, le coupage des moûts est donc une pratique parfaitement licite. De même que « la mise en œuvre de moûts concentrés de pomme ou de poire sous réserve que leur proportion n'excède pas 50 % du volume total ». De plus, il n'est nullement obligatoire de mentionner ces procédés sur l'étiquette ! Seule l'indication (facultative) « 100 % pur jus » garantit un cidre issu directement de jus de pomme fraîche, sans ajout d'eau.

Effervescence naturelle ou gazéification

La typicité de cette boisson pétillante provient à la fois de l'assemblage des variétés de pommes à cidre (quatre catégories, des plus douces aux plus amères) et du mode d'élaboration. Traditionnellement, le jus de pomme fait l'objet d'une double fermentation, d'abord en cuve pendant plusieurs semaines, puis en bouteille où elle engendre une « prise de mousse » naturelle. Un processus délicat, car les teneurs en alcool sont très faibles et la présence importante de sucres fermentescibles peut causer de nombreux déboires : développement de bactéries parasites, blocage de la fermentation entraînant l'absence de pétillant ou, au contraire, fermentation galopante avec un cidre qui gicle au débouchage, etc. Des risques incompatibles avec les exigences d'une fabrication à grande échelle où chaque étape, depuis la clarification du moût jusqu'à la mise en bouteille, doit être sous contrôle. Pour obtenir un produit stable, l'ajout de levures, d'enzymes, de sulfites et de gaz carbonique ainsi que la pasteurisation constituent des passages obligés pour les industriels, qui produisent des millions de bouteilles. Ces traitements



OÙ SE FOURNIR

Hormis dans les deux principales régions de production (Bretagne et Normandie), dénicher un cidre à son goût n'est pas aisé !

#En grandes surfaces règnent les grosses coopératives : Kériscat, Loïc Raison, Écurosson, Val de Rance. Cela dit, les marques de distributeurs offrent parfois de bons rapports qualité-prix.

#Chez les cavistes et dans les épiceries fines, on trouve des ciders « modernes », au goût travaillé, et des ciders de terroir dans le droit fil des vins naturels. **#L'achat en direct** permet de belles découvertes, souvent à prix doux. Beaucoup de producteurs vendent en ligne : un avantage pour les grosses commandes, car le poids des bouteilles fait grimper les frais de port.



Entre du cidre industriel,
au goût standardisé, et un cidre
« paysan », reflet de son terroir,
il y a de grosses différences !

CULTURA CREATIVE/PHOTOCUISINE

s'opèrent au détriment du potentiel aromatique et de la richesse organoleptique du produit. Pour les amateurs de ciders authentiques, les mentions (facultatives) comme « effervescence naturelle » (pas d'ajout de gaz) ou « non pasteurisé » apportent de précieuses informations.

Signes d'origine et de qualité

Pays basque, Picardie, Pays de la Loire, Savoie, Limousin... On élaboré du cidre partout en France. Mais ce sont la Bretagne et la Normandie qui concentrent l'essentiel de la production. Logiquement, ces deux régions bénéficient d'ailleurs d'une indication géographique protégée (IGP), qui garantit que la boisson a bien été fabriquée dans une aire géographique déterminée, avec des variétés cidricoles locales. Mais, hormis ces exigences, leurs cahiers des charges autorisent la plupart des procédés industriels d'élaboration (moult concentré, gazéification, pasteurisation...). Ceux des quatre appellations d'origine protégée – AOP Pays d'Auge, Cornouaille, Cotentin et Perche – sont beaucoup plus rigoureux, mais ces ciders ne représentent qu'une très faible proportion de la production française. ♦

BON À SAVOIR

Pas pour les plus jeunes ! Contrairement à une idée fausse, le cidre, dont le degré d'alcool peut se rapprocher de celui du vin, ne convient ni aux enfants ni aux adolescents. Sucré et facile à boire, il risque même de devenir un point d'entrée pour une addiction beaucoup plus grave à l'alcool...

GUIDE D'ACHAT



Doux, brut ou demi-sec

Doux La teneur en sucre est au moins de 35 g/l (42 g/l si l'il est bouché) et le degré d'alcool, faible, à moins de 3 %.

Demi-sec La teneur en sucre se situe entre 28 et 42 g/l, le degré d'alcool entre 3 et 4,5 %.

Brut Moins sucré (28 g/l au maximum), il titre autour de 5 % du volume.

Extra-brut Encore moins sucré (18 g/l tout au plus), son degré d'alcool monte à plus de 5 %.



Artisanal, traditionnel ou fermier

Ces mentions offrent hélas peu de garanties quant à la qualité.

Traditionnel Le cidre est élaboré uniquement à partir de pommes à cidre (pas de fruits de table). Le breuvage présente un léger trouble naturel dû à une filtration moins forte.

Fermier Le cidre est fabriqué sur l'exploitation, exclusivement avec des fruits produits dans ses

vergers. Selon les termes du futur décret révisé, il devrait être obligatoirement « pur jus ».

Artisanal Le producteur est inscrit à la chambre des métiers (moins de 25 salariés). Il peut acheter ses fruits à l'extérieur, mais est tenu de concevoir sa boisson sur son exploitation. À l'avenir, le cidre artisanal devrait également être pur jus.



Autres mentions sur l'étiquette

Pur jus Sans ajout d'eau ni concentré.

Effervescence naturelle Provient de la fermentation alcoolique.

Gazéifié Effervescence obtenue par adjonction de gaz carbonique.

Bouché Appellation réservée aux ciders fermés avec un bouchon « champignon » et ayant une teneur en anhydride carbonique d'au moins 3 g/l (pour les ciders obtenus par fermentation naturelle en bouteille) ou 4 g/l (pour les ciders gazéifiés).

AB En pleine expansion, le cidre bio représente plus de 7% des ventes. Mais les exigences du cahier des charges portent surtout

sur les pratiques culturelles au verger, les processus de transformation différent peu du conventionnel, hormis le taux de sulfitage limité à 50 mg/l et l'interdiction des enzymes OGM.

Cidre de glace Non effervescent, moelleux et plus riche en alcool, il est obtenu par concentration du moût de pomme par le froid.


AGRICULTURE
Revendication à nuancer

L'UFC-Que Choisir milite pour l'interdiction du glyphosate. Je suis maraîcher en Haute-Savoie, et il me semble que vous devriez nuancer votre position. Cet herbicide que les Français retrouvent dans leur assiette ne provient pas de chez nous. Dans l'Hexagone, nous l'utilisons seulement en interculture*, contrairement à d'autres pays. De fait, les aliments qui en contiennent des traces (biscuits, légumes, viande...) sont issus de l'importation. Cela pose d'ailleurs un réel problème de concurrence. Notre agriculture est pénalisée par rapport à celle des États qui autorisent l'usage de ce pesticide sur les cultures, les rendements étant meilleurs et les contraintes, réduites. ♦

Mathieu Croisié, par courriel

*Culture qui se situe entre la récolte d'une culture principale et le semis de la suivante.

LA RÉPONSE DE QC

Ce maraîcher est sans doute vertueux, mais il convient de rappeler qu'il n'existe aucune preuve que le glyphosate détecté dans les aliments en France provienne de l'étranger. De plus, cet herbicide continue à être largement utilisé dans notre pays, en dehors de l'interculture : en 2020, 8 600 tonnes ont été vendues.


COLORATION
Produit trop agressif

L'autre jour, je suis allée chez ma coiffeuse pour une retouche sur mes racines. Elle m'a conseillé un produit Revlonissimo présenté comme bio et moins agressif que les teintures habituelles. Une heure et demie après l'application, j'ai ressenti des brûlures sur tout le cuir chevelu. Malgré plusieurs rinçages, la douleur a continué à augmenter. Comme je me sentais essoufflée, j'ai pris un traitement contre l'œdème de Quincke. Mais le temps qu'il agisse, mon visage a gonflé et une crise d'asthme s'est déclenchée. Une autre personne, sans les médicaments nécessaires dans sa trousse d'urgence, aurait pu courir un risque vital. ♦

Fanny D., par courriel

LA RÉPONSE DE QC

Revlon Professional n'a rien d'une marque bio et les références de sa gamme Revlonissimo contiennent de puissants allergènes, comme la grande majorité des colorations permanentes. On n'y réagit

pas forcément... jusqu'au jour où l'organisme dit stop. Que Choisir dénonce depuis longtemps l'omniprésence de ces substances, qui montre que la réglementation n'est pas suffisamment protectrice.

IMMATRICULATION
Prix à la carte

À la recherche d'une voiture d'occasion, nous sommes allés chez un concessionnaire auto proche de notre domicile. Celui-ci nous a annoncé des « frais d'immatriculation » de 700 €. Après discussion, le prix est tombé à 400 €. Or, en surfant sur Internet, nous avons découvert que le tarif s'élevait à 218,76 € dans notre département. Comment est-ce possible ? ♦

Jean-François et Estelle H., Aspremont (06)

LA RÉPONSE DE QC

Les vendeurs professionnels de véhicules d'occasion proposent différents services à leurs clients qu'ils facturent souvent très cher. Ainsi, s'ils sont habilités par le ministère de l'Intérieur, ils ont la possibilité d'effectuer les démarches à leur place pour obtenir le certificat d'immatriculation à leur nom. Les tarifs de cette prestation étant libres, les consommateurs doivent être préalablement informés de leur montant, par tous moyens

(art. L. 112-1 du Code de la consommation). Vous pouvez vous procurer votre carte grise en allant sur le site Ants.gouv.fr. Son coût dépend du nombre de chevaux fiscaux de l'automobile et de votre département de résidence. Vous avez un mois, à compter de l'achat d'une voiture déjà immatriculée, pour disposer d'une nouvelle carte grise. Pendant ce délai, vous circulerez à titre provisoire avec le coupon rempli du certificat (art.R. 322-5 du Code de la route).



RÉSILIATION

Nickel n'est pas nickel

Ma compagne a ouvert un compte Nickel chez un buraliste.

Après quelques mois, ce dernier a été clôturé sans raison.

Non seulement elle n'a obtenu aucune explication, mais son solde créditeur ne lui a pas été restitué. Que faire ? ♦

G.P., Nice (06)

LA RÉPONSE DE QC

Il n'est jamais évident de se retrouver sans compte de paiement du jour au lendemain. C'est pourquoi, le plus souvent, un préavis d'au moins deux mois doit être respecté avant sa clôture (art. L. 314-13 du Code monétaire et financier). Seule la faute sérieuse du client peut justifier sa fermeture immédiate (art. IV.4 des conditions générales et tarifaires – CGT – Nickel particuliers). S'il y a résiliation sans ce délai, le consommateur a le droit d'en connaître le motif (art. 1353 du Code civil) et d'être remboursé de son solde créditeur (art. 1932 du code précité). Sa restitution est effectuée par virement après fourniture d'un RIB (art. IV.4 CGT Nickel particuliers). Adressez au service client, par lettre recommandée avec AR, une mise en demeure. En cas de réponse insatisfaisante, saisissez le médiateur de l'Association française des sociétés financières.



DESSINS DOMINIQUE GOUILLET

Une pratique qui chagrine

SUCCESSION

Frais bancaires douloureux

À l'automne dernier, l'UFC-Que Choisir s'est élevée contre les frais de succession prohibitifs que les banques réclament lors de la fermeture du compte d'un défunt [ils sont deux à trois fois plus élevés que dans les autres pays européens]. En voici un bel exemple. Lors du décès de ma mère, en 2020, La Banque postale a effectué un prélèvement de 601,19 € de frais auxquels il a fallu ajouter la TVA, soit une somme totale de 721,43 €, pour un solde qui atteignait près de 36 000 €. On remarquera aussi qu'au passage, l'État se sera bien puisque la TVA appliquée est celle à taux normal... ♦

Guy P., Martigues (13)



GRANDE DISTRIBUTION

Un étiquetage trompeur

J'ai acheté récemment une barquette de boeuf chez E.Leclerc. En examinant l'étiquette, j'ai constaté une anomalie. Y apparaissaient à la fois les mentions « Origine Amérique du Sud » et « Viande née, élevée, abattue et découpée en France ». Ai-je été trompée ou s'agit-il d'une erreur ? ♦

Véronique C., par courriel

LA RÉPONSE DE QC

Un certain nombre de renseignements sont fournis sur l'emballage d'une viande bovine vendue en libre-service. Les pays de naissance et d'élevage de l'animal doivent y figurer (sauf pour la viande hachée). Lorsque le bœuf est né et élevé au même endroit, ces indications peuvent être remplacées par « origine » suivie du nom du pays concerné (art. 13 du règlement UE n° 1760/2000 du 17/07/2000). Les informations qui apparaissent sur votre barquette semblent effectivement contradictoires. N'hésitez pas à signaler cette pratique commerciale trompeuse (art. L. 121-2 Code de la consommation) à la Direction départementale de la protection des populations du département (DDPP) dont dépend le magasin E.Leclerc. Elle pourra effectuer des contrôles, afin de déterminer si ces erreurs d'étiquetage sont récurrentes et enjoindre, le cas échéant, le distributeur de prendre les mesures nécessaires.



LOCATION DE VÉHICULE

Des données personnelles dans la nature

Sur le site portugais Rent-a-car Oàsis, au moment de la réservation d'une voiture qui semblait disponible aux dates choisies, j'ai donné divers renseignements (coordonnées bancaires, copie du passeport...). Puis j'ai reçu un courriel récapitulatif, suivi, plus tard, d'un autre e-mail dans lequel le loueur m'annonçait qu'il ne pouvait plus me fournir de véhicule. Ai-je pris un risque en transmettant ces informations ? ♦

Monique H., Belfort (90)

LA RÉPONSE DE QC

Si vous craignez une utilisation malhonnête des informations collectées, vous êtes en droit d'exiger du prestataire leur suppression. Bien qu'il s'agisse d'une société portugaise, Rent-a-car Oàsis est soumise au respect du RGPD, le règlement qui encadre le traitement des données de manière égaleitaire dans toute l'Union européenne (art. 17 du RGPD). Adressez un courrier ou un e-mail au responsable dédié du loueur en exigeant l'effacement des renseignements transmis. Il n'a pas de motif légitime à les conserver, la réservation ayant échoué. Vous devez recevoir une réponse dans un délai d'un à trois mois. À défaut de réponse dans les temps, déposez plainte auprès de la Commission nationale informatique & libertés (Cnil), qui transmettra ses préconisations à l'autorité de contrôle portugaise (art. 60 du RGPD).

ADRESSEZ VOS COURRIERS

233, BD VOLTAIRE,
75555 PARIS CEDEX 11

OU VOS E-MAILS

QUECHOISIR.ORG/
NOUS-CONTACTER-N42652



HUILE DE PALME

Alors, c'est avec ou sans ?

Mais de qui se moque-t-on ? Sur un paquet de margarine Tartine et cuisson doux de marque Primevère, la mention « sans huile de palme » apparaît en gros caractères. Pourtant, si on retourne la boîte et qu'on lit la liste des ingrédients, on découvre que ce produit contient de l'huile de palme certifiée durable. À mon sens, c'est de la publicité mensongère et le fabricant devrait être sanctionné ! ♦

Mme Figerou, par courriel



PAIEMENT SANS CONTACT

Montant minimal exigé

Dernièrement, je suis allé à la boulangerie pour acheter trois baguettes de pain à 1,10 € l'unité. N'ayant pas de monnaie sur moi, j'ai proposé de les régler par carte. La vendeuse a refusé, m'indiquant que le montant minimal s'élevait à 6 € et qu'il y avait des distributeurs bancaires à proximité. Même si cela était affiché au niveau de la caisse (« CB acceptée à partir de 6 € »), comment justifier cette obligation ? Est-ce une incitation à payer en espèces ? ♦

Dominique Blanchard, par courriel

LA RÉPONSE DE QC

Privilégié par les commerçants et les clients à cause de l'épidémie de Covid-19, l'usage de la carte bancaire sans contact est devenu, en pratique, une habitude. Cependant, les espèces constituent l'unique moyen de paiement qu'un vendeur n'a pas le droit refuser quand la somme est inférieure à 1000 € (art. R. 642-3 du Code pénal). Concernant les autres modes de règlement (chèque, carte), il a la possibilité de ne pas les accepter

ou d'en limiter l'utilisation. Aucun montant minimal n'est imposé par la loi. Aussi, le professionnel peut librement en définir un (réponse ministérielle n° 83991, JOAN du 22/03/2011). Il a néanmoins l'obligation d'en informer sa clientèle par un panneau qui doit être facilement lisible (art. L. 112-1 du Code de la consommation). Celui-ci est le plus souvent placé près de la caisse, comme dans votre cas. Dès lors, aucune contestation n'est envisageable.



STATIONNEMENT

Verbalisé malgré ma carte de handicapé

Dix jours avant une opération, je me suis rendu à l'hôpital Croix Saint-Simon, à Paris. Je me suis garé dans une rue voisine en mettant bien en évidence derrière le pare-brise ma carte de handicapé civil, qui me permet de stationner gratuitement. Une semaine plus tard, j'ai reçu un P.-V. Comme j'ai cru qu'il s'agissait d'une erreur, j'ai contesté en adressant les nombreux documents exigés. Quand je suis retourné à l'hôpital pour mon intervention, j'ai laissé à nouveau ma voiture à proximité. Et rebeloche, j'ai été encore une fois verbalisé. J'ai dû lancer une seconde procédure de contestation. Pour l'heure, je n'ai obtenu aucune réponse à mes deux recours. ♦

Jean-François Baron, par courriel

LA RÉPONSE DE QC

Les recours de ce lecteur ne devraient pas aboutir. La carte handicapé (CMI-S ou CES/CSPH) ne suffit plus. Depuis une loi du 8 mars 2021, pour bénéficier du stationnement gratuit en surface, la personne en situation de handicap doit également disposer du ticket virtuel Handi (inscription sur la base Handi'Stat, activation via l'application dédiée ou sur l'horodateur).



DESSINS DOMINIQUE GOUELLE

Pas pressé, l'opérateur

COMPTE BANCAIRE

Orange n'aime pas clôturer

En février 2021, j'ai souscrit auprès d'Orange Bank une carte bancaire premium pour 7,99 € par mois. Puis, en octobre, j'ai souhaité fermer le compte auquel elle était adossée. Pour cela, j'ai effectué toutes les démarches nécessaires. Un mois après la résiliation, ce compte n'était pas clôturé. Après plusieurs appels, Orange m'a assuré que la situation allait être rapidement régularisée. J'ai alors payé la cotisation mensuelle. En décembre, un nouveau prélèvement a été effectué... alors qu'il n'y avait plus d'argent sur mon compte. Je me suis rendue dans la boutique qui me l'avait ouvert. Et il m'a été demandé de faire un virement de 10 € au minimum : selon le vendeur, il n'était pas possible de régler le problème tant que j'étais à découvert. Je me suis, là encore, exécutée. Pourtant, au moment où j'écris cette lettre, ce compte est toujours actif avec un solde créditeur de 2,01 €. Ubuesque... ♦

Brigitte Morand, Saint-Junien (87)



ÉNERGIE

Coûteuse, la souscription chez Vattenfall !

Le producteur et fournisseur d'électricité et de gaz Vattenfall exige un dépôt de garantie de 500 € pour toute souscription d'un contrat d'électricité. Est-ce légal ? ♦

Marianne Bernon, Prades-le-Lez (34)

LA RÉPONSE DE QC

Un fournisseur d'énergie a le droit de vous imposer contractuellement le versement d'un dépôt de garantie lors de l'adhésion. Les conditions générales de vente (CGV) de Vattenfall le prévoient, notamment si le client présente « un risque avéré de défaut de paiement » (art. 3.4 des CGV). Ainsi, en fonction de votre historique de consommation (limitation de puissance, coupure d'électricité...), il est possible que cette demande se révèle justifiée. Sur son site Internet, Vattenfall va néanmoins au-delà de ce qui est prévu dans ses CGV. Il indique que compte tenu des prix élevés du marché, tout contrat est soumis à ce risque d'im-paiement. L'opérateur applique sans distinction cette hypothèse à chaque nouveau souscripteur (art. L. 212-1 du Code de la consommation). Si vous avez toujours réglé vos factures dans les délais, contestez cette obligation auprès de son service client, par courriel ou lettre recommandée avec AR. Le litige persiste ? Saisissez le médiateur national de l'énergie. Libre à vous, enfin, d'aller chez un concurrent.

Les biotechs et l'industrie pharmaceutique

Ces start-up, dont le parcours varie, sont emblématiques du modèle qui prévaut aujourd'hui dans la recherche.

1 Mission innovation

Qui, avant la crise sanitaire, avait entendu parler de BioNTech ou de Moderna ? Ces deux sociétés ont pourtant mis au point les deux vaccins sur lesquels le monde entier s'appuie aujourd'hui pour (tenter de) juguler la pandémie de Covid-19. Elles œuvraient sur l'ARN messager depuis plusieurs années. L'une a conclu un partenariat avec Pfizer pour produire et distribuer son vaccin, l'autre a fait cavalier seul jusqu'au bout. Elles sont, chacune à leur façon, emblématiques du modèle qui prévaut dans l'innovation pharmaceutique actuellement : les « biotechs », start-up levant des sommes faramineuses afin de développer des pistes, se chargent de la recherche ; les « Big Pharma », grands laboratoires, attendent les premiers résultats d'efficacité avant de prendre le relais, mettant en œuvre leur savoir-faire réglementaire et leur puissance de production.

2 Qu'est-ce qu'une biotech ?

C'est une entreprise qui utilise le vivant pour développer de nouveaux traitements. Le génie génétique est le segment le plus connu et le plus porteur, qui a abouti à produire les anticorps monoclonaux, les protéines recombinantes, les techniques par ARN... « Les cancers, les maladies rares et les affections chroniques sont les secteurs les plus investis par les biotechs », détaille Franck Mounthon, président de France Biotech. À grande échelle, ces sociétés ont émergé il y a une trentaine d'années. Mais, d'une certaine manière, la vaccination découverte par Jenner et Pasteur (fin des XVIII^e et XIX^e siècle) est une biothérapie... Les antibiotiques ou l'insuline également, tout comme les antiTNF alpha dans les maladies inflammatoires. Le Zolgensma, médicament le plus cher du monde (près de 2 millions d'euros l'injection) est commercialisé par Novartis après avoir été développé par AveXis.



Pour développer leur découverte, des chercheurs vont démarcher des investisseurs dans le privé.

3 Le schéma économique

« Leur modèle est similaire à celui des sociétés de high-tech », résume Vincent Giolito, professeur de stratégie à l'EM Lyon Business School. À l'origine, il y a une découverte mise au jour « essentiellement par la recherche académique », souligne Franck Mounthon. Pour la développer, les scientifiques doivent trouver d'importants moyens et basculent donc vers le privé. « C'est un changement de carrière. Plutôt que de dépendre de leur chef de service, ils démarchent des investisseurs prêts à miser malgré l'incertitude », précise Vincent Giolito. L'exit strategy, ou « stratégie de sortie », est la clé de cet écosystème. Si les résultats sont là,

la biotech prend de la valeur et peut rapporter gros. « L'exit strategy classique est son rachat par une Big Pharma quand les premières preuves d'efficacité sont publiées, à un prix intégrant la recherche et développement et le droit d'exploiter le médicament », précise V. Giolito. La firme déploie alors sa force de vente : elle se charge des essais cliniques, use de sa connaissance des rouages pour faire autoriser le produit et le fabriquer. Ce n'est pas la seule option ; le partenariat est également possible, tout comme faire cavalier seul.

4 Big Pharma ne fait plus de recherche

« Pfizer et AstraZeneca tout seuls n'ont pas pu aboutir à un vaccin », note Vincent Giolito. BioNTech, Moderna, Valneva et l'université d'Oxford ont réalisé l'essentiel du travail. Une grande partie de la recherche pharmaceutique

repose aujourd'hui sur les biotechs. Les Big Pharma (Novartis, Sanofi, Pfizer, Roche, GSK, etc.) n'en font plus que très peu, sous la pression des actionnaires qui ont cessé de vouloir investir et préféré engranger des bénéfices.

TRANSPORTS ////////////////

Floues, les annonces de la SNCF !

En cas de problèmes, l'entreprise ferroviaire possède un arsenal complet de phrases toutes faites pour informer les usagers. Pas toujours évident de les comprendre...

UN LANGAGE BIEN CODIFIÉ

« Des formulations tortueuses » : fin décembre, le site Lefigaro.fr a publié un article qui tente de déchiffrer les annonces que diffuse la SNCF en cas de problème sur son réseau. Celles-ci n'ont rien de spontané et obéissent à des règles précises et prédefinies.

LE VOYAGEUR PERPLEXE

Si l'information est codifiée, l'usager reste souvent dubitatif face aux explications données. Lefigaro.fr égrène une série de formules floues qui, finalement, ne renseignent pas vraiment les passagers en rade. Quelques exemples.

« **À l'attention des voyageurs [...]**, votre train est supprimé. Motif: toutes les conditions ne sont pas réunies pour que votre train parte à l'heure. » Cependant, comme le note l'auteur de l'article, « quelle réalité se cache derrière ces mots: un problème technique ? une absence de personnel ? encore autre chose ? »



Un départ retardé ou impossible pour cause de « difficultés de préparation du train », ou encore de « difficultés de réception et de circulation des trains » : des arguments qui s'avèrent bien énigmatiques...

« Incident technique » ou « d'exploitation ». Le passager comprend, à ce moment, que son trajet va se compliquer... sans pour autant en connaître la raison précise.

« Incident voyageur », « accident de voyageur », et sa variante « accident grave de voyageur ». Les deux dernières formulations

traduisent, en général, un décès sur les voies (suicide, notamment).

INEPTIES ET EXCUSES HONTEUSES

Le quotidien en ligne a relevé de belles perles. Ainsi, cette annonce pour le moins alambiquée : « La voie attribuée à la création informatique de ces navettes est automatiquement en voie M en surface mais ces trains partiront bien de la gare

souterraine. » Comprenez qui pourra. Autre exemple : « Les trains effectuent leur mission normale » : n'aurait-il pas été plus simple de dire « trajet » plutôt que « mission » ? Quant à certaines excuses, elles ont l'air bidon... ou sont carrément honteuses. Que penser de « trafic fortement ralenti en raison de conditions climatiques dégradées », alors qu'il ne tombe partout qu'une pluie légère ? Ou encore de « votre train est supprimé, car immobilisé aux ateliers de maintenance » ? Comme si à la SNCF, il n'y avait pas de matériel de « réserve »...

S. ORTOLA/REA

VOISINAGE ///////////////

Élaguer soi-même ou non

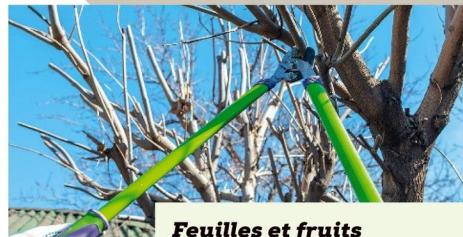
Pouvez-vous couper les branches de l'arbre du voisin qui surplombent votre terrain ?

FAIRE UNE DEMANDE EXPRESSE

Conformément aux règles du Code civil, vous avez le droit d'exiger de votre voisin qu'il coupe les branches qui dépassent sur votre propriété. Attention ! Vous ne pouvez pas le faire par vous-même, à moins qu'il ne vous ait donné son autorisation par écrit. Ce droit à l'élagage est imprescriptible : il est possible de l'imposer même si, pendant des années, vous n'avez pas réagi. L'ancienneté des plantations n'est pas non plus recevable. Enfin, l'élagage peut être ordonné quand bien même l'opération serait susceptible d'entraîner la mort de l'arbre.

SILENCE OU REFUS

Lorsque votre voisin ne donne pas suite à votre demande, adressez-lui une lettre recommandée avec AR le mettant en demeure d'agir. En cas de non-réponse, n'hésitez pas à vous tourner vers la mairie pour qu'elle organise une médiation. Si vous décidez d'aller en justice, il faudra solliciter le tribunal judiciaire. Dans un premier temps, vous passerez devant un conciliateur. Le litige sera transmis à un juge si aucun accord n'est trouvé. À charge pour lui de trancher.



Feuilles et fruits

Les fruits accrochés à l'arbre de votre voisin lui appartiennent, même si des branches surplombent votre terrain. Néanmoins, vous êtes autorisé à prendre ceux qui sont tombés. Pour les feuilles mortes, c'est plus compliqué. Vous ne pouvez pas l'obliger à venir les ramasser. Mais si leur accumulation vous cause un préjudice (gouttières bouchées...), il est possible de lui réclamer le remboursement des frais sur présentation de la facture.

D. KAN/SHUTTERSTOCK

Une somme de 150 € pour finalement se serrer la ceinture ? Vraiment trop cher, aux yeux de notre journaliste. Et pas toujours légal, selon notre directeur juridique.

— Par **FABIENNE
MALEYSSON**



Certains restos poussent loin le bouchon

Un chiffre rond à célébrer, c'est le prétexte idéal pour découvrir une bonne table en famille, sans être trop regardant sur le montant de l'addition. L'occasion m'en ayant été offerte récemment, je jette mon dévolu sur un établissement pas donné, mais dont on m'a dit le plus grand bien, et réserve sur son site pour cinq personnes. La confirmation ne tarde pas à atterrir dans ma messagerie. Mais elle est assortie de la demande suivante : *« Une empreinte bancaire est nécessaire pour confirmer cette réservation (30 € par personne). Un prélèvement sera effectué si vous ne l'honorerez pas. »* Ah oui, quand même ! Régler 150 € pour ne rien manger, c'est payer cher le jeûne intermittent ! À titre personnel, je n'ai pas pour habitude de poser des lapins aux restaurateurs. Et à titre professionnel, je sais quelle plaie représentent pour eux les réservations non honorées, le plus souvent dues à l'étourderie ou l'impolitesse des clients, et aux-quelles ils sont de plus en plus confrontés. Perte de chiffre d'affaires, gaspillage alimentaire, regret d'avoir dû refuser des convives pour se retrouver avec une table vide : la pilule est amère.

Covid et cas contacts

Cependant, dans mon cas, la situation est un peu particulière : nous sommes fin novembre, avec un repas prévu trois semaines après⁽¹⁾, et la cinquième vague de covid a commencé à déferler. Je ne compte plus les amis et les collègues infectés par la maladie ou devenus cas contact. Or, la table sera constituée de personnes vivant sous le même toit. Que l'un se révèle positif la veille du dîner, et tous les autres seront privés de sortie. Surtout, le message manque singulièrement de précision. Quand faut-il annuler pour ne pas être débité ? Que propose le restaurant si un cas de force majeure nous contraint à renoncer à notre projet ? Questions aussitôt posées par e-mail. Seule la première reçoit une réponse : *« Nous prélevons l'empreinte bancaire uniquement en cas d'annulation complète de*

Les réservations non honorées sont, certes, une plaie, mais le client doit être bien informé

la table moins de 24 heures avant la réservation.» À moitié rassurant ! Nous ne sommes pas à l'abri d'un pépin le jour même du repas prévu. Au-delà de mon histoire personnelle, je me pose la question de la légalité d'une telle pratique.

Pas illégal, mais...

Rien de plus efficace, dans ces cas-là, que de toquer à la porte du directeur juridique de l'UFC-Que Choisir, Raphaël Bartolomé. « *Cette pratique n'est pas illégale, mais il faut que les choses soient bien cadrees, avec notamment le délai d'annulation toléré indiqué. Le restaurateur doit respecter une certaine proportionnalité* », m'explique-t-il. *Et surtout, prévoir les motifs légitimes d'annulation et te laisser une chance de justifier ton absence. Sinon, c'est assimilable à une clause abusive.* » De fait, même hors période de pandémie, on ne peut jamais totalement se prémunir d'un accident quelconque obligeant à renoncer tardivement.

D'autres possibilités existent pour contrer le fléau des *no shows*, expression du jargon professionnel. Il est fréquent désormais de tomber sur des établissements qui ne prennent pas de réservation. Mauvaise idée : quand on ne passe pas sa vie au restaurant, on tient, pour les rares fois où l'on s'y rend, à être sûr de pouvoir s'attabler. Et, si possible, sans faire la queue pendant des heures. Reste aux professionnels la solution d'envoyer des messages de rappel avec option de confirmation ou, plus simplement, de téléphoner à chaque client la veille ou le matin du repas prévu. Des pis-aller qui ne règlent pas tout. Entre autres, ils ne permettent pas toujours de remplir finalement les salles, selon certains, qui optent par conséquent pour la méthode de l'empreinte bancaire. Un argument que l'on peut entendre. Encore faut-il que les restaurateurs prévoient des conditions de vente précises, spécifiées sur leurs sites, et moins léonines que celles appliquées par l'établissement que j'avais choisi. ♦

⁽¹⁾ Ce repas a finalement eu lieu à la date prévue.

Complétez votre collection

QUE CHOISIR

**QUE
CHOISIR**



N° 609



N° 608



N° 607



N° 606

QUE CHOISIR ARGENT



N° 165



N° 164



N° 163



N° 162

QUE CHOISIR PRATIQUE



N° 130



N° 129



N° 128



N° 127

QUE CHOISIR SANTÉ



N° 167



N° 166



N° 165



N° 164

Pour conserver tous vos numéros



10 €



9,50 €

La reliure
QUE CHOISIR

La reliure
**QUE CHOISIR
SANTÉ**

Pour commander

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

QUE CHOISIR

Service Abonnements

45, avenue du Général-Leclerc
60643 CHANTILLY CEDEX

BULLETIN DE COMMANDE

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

Numéros commandés | Prix unitaire | Ex. Total (en €)

QUE CHOISIR

N° 606 <input type="checkbox"/>	N° 607 <input type="checkbox"/>	4,80 €
N° 608 <input type="checkbox"/>	N° 609 <input type="checkbox"/>	4,80 €

QUE CHOISIR ARGENT

N° 162 <input type="checkbox"/>	N° 163 <input type="checkbox"/>	4,95 €
N° 164 <input type="checkbox"/>	N° 165 <input type="checkbox"/>	4,95 €

QUE CHOISIR PRATIQUE

N° 127 <input type="checkbox"/>	N° 128 <input type="checkbox"/>	6,95 €
N° 129 <input type="checkbox"/>	N° 130 <input type="checkbox"/>	6,95 €

QUE CHOISIR SANTÉ

N° 164 <input type="checkbox"/>	N° 165 <input type="checkbox"/>	3,90 €
N° 166 <input type="checkbox"/>	N° 167 <input type="checkbox"/>	3,90 €

LES RELIURES

Reliure Que Choisir	10 €
Reliure Que Choisir Santé	9,50 €

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

MONTANT TOTAL DE VOTRE COMMANDE

M. 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.

BIEN CHOISIR SON MATELAS



**Pour un sommeil
de qualité**

Acheter un matelas
en magasin ou sur Internet
est souvent un
véritable casse-tête.
Nos experts vous guident.

Plus de
64 matelas
testés

Ufcqc.link/matelas610

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

