

QUE

CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT • SANS PUBLICITÉ



Pesticides
On en mange
toujours trop !

LES MARQUES QUI DURENT



- **lave-linge**
- **réfrigérateurs**
- **lave-vaisselle**
- **sèche-linge**

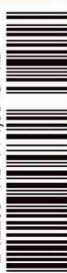


**TESTS
LABO**

- **SHAMPOINGS SOLIDES**
- **BATTERIES EXTERNES**
- **ASPIRATEURS ROBOTS**

**Déserts
médicaux**
**Ils avancent
encore**

Industriels
**À l'heure du
greenwashing**



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

233, boulevard Voltaire, 75555 Paris Cedex 11
01 43 48 55 48. quechoisir@quechoisir.org

tests), Fabienne Maleysson, Yves Martin, Élisabeth Oudin, Benjamin Roux, Anne-Sophie Stamatou, Audrey Vaugrenet • **Secrétariat de rédaction** : Valérie Barrès-Jacobs, Marie Bourdellès, Gaëlle Desportes, Leslie Schmitt (QC en ligne) • **Conception graphique** : Agence MaGwen et Véronique Puvilland • **Maquette** : Ludovic Wyart (directeur artistique), Sandrine Barbier, Clotilde Gadesaude, Capucine Ragot • **Responsable photo** : Catherine Métyer • **Infographie/maquette web** : Carla Félix-Dejeufosse, Laurent Lammens, Inès Biancard • **Documentation** : Frédérique Vidal (responsable), Audrey Bierbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin • **Int collaboré à ce numéro** : Philippe François, Cécile Lebasque • **QUE CHOISIR DIRECTEUR** : Laurent Suchowiecki • **Enquêtes, reportages** : Elsa Abdoun, Morgan Bourven, Cyril Brosset, Elsa Casalegno, Élisabeth Chesnais, Camille Grubier (chef de rubrique), Marti, Zohra Sourta, Alexis Ulrich • **Maquettage** : Philippe Ballon (responsable), Assia Chetoui, Franck Delhomel, Fabienne Doriet, Inès Jean • **DIFFUSION/PROMOTION** : Laurence Rossilhol (directrice), Delphine Blanc-Rouchouse, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Laurence Kramer, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Steven Pommorin, Nicolas Schaller • **Courrier** : Brigitte Boutier, Hortense Rossi • **DIRECTION DE L'INFORMATION JURIDIQUE** : Sophie Herbretou • **directrice**, Murielle Bailly, Christina Bamba, Étienne Berterech, Magali Berthe, Estelle Chambet, Clémentine Chevin, Emmanuel Eslin, Rachelle François, Laure Littardi, Patricia Lorineau, Salma Maaza, Justine Marendu, Krystèle Mensah, Julia Le Ross, Emmanuel Pozza, Louise Shan • **Service abonnements** : Que Choisir, 45, avenue du Général-Leclerc, 60643 Chantilly cedex. Tél. : 01 55 56 71 09 • **Inspection des ventes et réassort diffuseurs** : MP Conseil • **Tarifs** : 1 an, soit 11 numéros : 44 € ; 1 an + 4 hors-séries : 62 € ; 1 an + 4 hors-séries + 4 spéciaux : 90 € • **UFC-QUE CHOISIR** • Association à but non lucratif • Bureau du conseil • **Président** : Alain Bazot • **Vice-présidents** : Daniel Bideau, Marie-Christine Radenne • **Trésorier** : Jacques Fleury • **Trésorier adjoint** : Jean-Pierre Jokiel • **Secrétaire** : Michel Namy • **Conseil d'administration** : Christian Bernard, Jacques Fleury, Jean-Pierre Jokiel, Xavier Kruger, Arnaud Laugie, Jean-Christophe Lampe, Odette Mairey, Anne Morin, Alain Praud, Alain Sanitas, Marie-Amandine Stévenin ; et pour le personnel, Arnaud de Blauwe, Patricia Lorineau • **Études et lobby** : Olivier Andrieu, Antoine Autier, Damien Barbosa, Mélissa Chevallard, Matthieu Robin, Christelle Leduc • **Action politique** : Cédric Musso (directeur) • **Relations associatives** : Béatrice Delpech (directrice adjointe), Myriam Bos, Christine Chauton, Catherine Guillem, Nadia Marni, Karina Novelli, Jean-Philippe Randriambelison • **IMPRESSION** : RotoFrance, rue de la Maison-Rouge, 77185 Lognes. Distribué par M.L.P. Dépôt légal n° 144, Commission paritaire n° 0722 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart abonnement à Que Choisir Santé, un encart : « carte d'information juridique » sur une partie du tirage, un encart sous enveloppe collée en 4^e de couverture sur une partie du tirage et une enveloppe « Édition » déposée 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 Impression 2177, ISSN 0033-9932.



16

Médecins
Et les
déserts
avancent...



ZONE ROUGE

R. DAMORET/REA

ANNA/ADOBE STOCK

GRAND TEST • LABO



34

Shampoings solides
Produits corrects, marketing gonflé!

44

Fruits, légumes, céréales...
Des pesticides à risque partout!



COLLECTION WATER/MAXPPP



55

Gros électroménager
Notre indice de fiabilité révisé

Le numéro 611 de Que Choisir a été tiré à 509 800 exemplaires.

CRÉDITS DE COUVERTURE
GERENME/ISTOCK, M. BLACH/ADOBE STOCK.



INFO EXPRESS

Toute la consommation en bref

4



AUSSI UNE ASSOCIATION

Le billet d'Alain Bazot et les actions nationales

11

Les associations locales et leurs actions

14



ZONE ROUGE

Médecins • Et les déserts avancent...

16



ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

Vente en ligne • Un pseudo-Lego en guise de cadeau

22



ALERTE

Neutralité carbone • Le greenwashing tourne à plein

24

Labels éthiques • Origine non garantie

29

Nouveau DPE • Des travaux aux bénéfices dévalués

30

Concerts, spectacles... • La fraude remonte sur scène

32



LABO

GRAND TEST DU MOIS

Shampoings solides

• Produits corrects, marketing gonflé!

34

Liseuses • Pratiques et confortables

37

Batteries externes • Boîte à watts

38

Smartphones reconditionnés

• Des émissions trop puissantes?

40

Aspirateurs robots

• Intelligents mais pas assez aspirants

42



DÉCRYPTAGE

Fruits, légumes, céréales...

• Des pesticides à risque partout!

44

Sondages • Une science très incertaine

51

Immobilier • Les trois mirages de la défiscalisation

52

Arnaque financière • Le patron d'Ader mal parti

54

Gros électroménager • Notre indice de fiabilité révisé

55

Maltraitance en Ehpad

• Des appels de détresse en hausse

58



FORUM

Vos courriers, vos questions et nos réponses

60



TOUT S'EXPLIQUE

Téléviseur • Écran unique, usages multiples

64

Prêt immobilier • Le remboursement anticipé

65

Assurance Covid-19 • Obligatoire dans un nombre croissant de pays

65

REPOSE EN PAIX

Au nom de ma mère et de toutes les autres

66

ARNAUD DE BLAUWE
RÉDACTEUR EN CHEF



A. LÉCOMTE

De l'enfumage

Du greenwashing et des pesticides, deux temps forts de ce numéro de *Que Choisir* qui sort sur fond de guerre en Ukraine. Deux sujets différents mais comparables : chaque fois, on « enfume » les consommateurs. Commençons par le greenwashing, « écoblan-chiment » en français (lire aussi p. 24). C'est le nouveau mantra des multinationales, nous faire croire, grâce à une communication habile, qu'elles luttent contre le réchauffement climatique. De l'enfumage, oui ! Car plutôt que de réduire à la source leur impact sur l'environnement, ces entreprises préfèrent acheter des « droits à polluer » en plantant en Asie ou en Afrique des forêts supposées capter le CO₂. Une manière de verdir leur image à bon compte, sans

Acheter des « droits à polluer »

que les pouvoirs publics n'y trouvent vraiment à redire. Au lieu de sévir, ils se contentent de mesures légères, comme celle d'imposer aux constructeurs automobiles de placer dans leur publicité une mention incitant à ne pas utiliser... sa voiture – « *Au quotidien, prenez les transports en commun* » ou « *Pensez à covoiturer* » ! Côté pesticides, en plus d'être laxistes, les autorités se font faussement rassurantes. Car des produits phytosanitaires dangereux pour la santé, censés être interdits d'usage en Europe, se retrouvent dans nos fruits et légumes. Selon notre enquête exclusive (lire p. 44), un sur deux serait contaminé. Réglementation trop peu protectrice et détournée par les industriels, procédures d'évaluation et d'interdiction longues et complexes, nombre d'études sur l'effet cocktail insuffisant : autant de raisons qui expliquent cette situation. Dans un contexte général déjà anxiogène, tout cela n'est guère réjouissant. Mais vous éclairer et vous sensibiliser reste l'une de nos missions essentielles. En espérant, aussi, que nos alertes soient entendues par ceux qui nous dirigent, à l'heure où la France se rend aux urnes. ♦

ÉOLIEN

Le sujet divise bel et bien !

Des réactions après notre dossier sur l'éolien publié en mars (QC n° 611), nous en attendions. Et nous n'avons pas été déçus ! « *À la lecture de cet article, la journaliste prend, à mon sens, parti pour l'éolien terre et mer, nous écrit un fidèle lecteur. Votre journal est indépendant et c'est pour cela que je suis abonné, je déplore ce parti pris.* » Un autre nous soupçonne d'être hostiles au nucléaire, nous recommandant de « *ne pas jeter les*

Seul l'éolien et le solaire peuvent être rapidement déployés

centrales aux orties ». Loin de nous une telle envie, opposer l'éolien à l'énergie nucléaire n'est pas notre propos, l'affaire est trop grave. Le Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (Giec) vient encore de le rappeler : il est urgent de décarboner dès maintenant. Par le nucléaire ? Pourquoi pas, sauf qu'il est incapable de répondre à cette urgence. À supposer qu'un programme de nouveaux réacteurs soit lancé après l'élection

présidentielle, aucun d'entre eux ne pourra produire de l'électricité avant 15 ans. Or, pour limiter nos consommations de pétrole et de gaz, il faut développer d'autres sources d'approvisionnement (QC n° 609). Mais, s'il n'y a rien à attendre de notre parc nucléaire, qui peine aujourd'hui à satisfaire la demande, on ne trouvera rien non plus du côté de l'hydraulique, déjà au maximum de ses capacités... Seuls l'éolien et le solaire peuvent être rapidement déployés afin de fournir en quantité l'électricité zéro carbone dont nous aurons de plus en plus besoin. C'est un fait, pas un parti pris. Car sans réduction rapide de nos émissions de gaz à effet de serre, il sera impossible de contenir le réchauffement climatique dans la limite de 1,5 °C, et même de 2 °C, assure le Giec, qui note que « *les politiques et engagements actuels en matière d'émissions placent le monde sur une trajectoire de réchauffement d'environ 2,3 à 2,7 °C* ». Ils ont beau faire débat, l'éolien et le photovoltaïque – ce dernier étant contesté à son tour sur le plateau du Larzac –, constituent des moyens puissants et indispensables pour répondre à cet impératif incontournable de baisse des émissions. ♦



**Énergie
et climat**

FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ

Règles de concurrence bafouées

En 2017, Engie dénonçait les pratiques anticoncurrentielles d'EDF, l'accusant de se servir abusivement de ses fichiers de clients au tarif réglementé afin de les convertir à ses offres à prix libres d'électricité et de gaz. Une plainte plutôt cocasse de la part d'Engie,

certaines de ses filiales. Le groupe public « a exploité son statut d'opérateur du tarif réglementé d'électricité dans une logique de conquête commerciale, souligne le gendarme des marchés. L'utilisation des données issues de ses fichiers clients au tarif réglementé a également permis à EDF de détecter les besoins de ceux-ci en matière de gaz et de services énergétiques, et de leur proposer des offres en complément de la fourniture d'électricité. » EDF a même profité du déploiement des compteurs Linky pour permettre à ses conseillers clientèle de continuer à vendre des travaux et des services liés aux économies d'énergie, ajoute l'autorité. Face aux preuves d'abus de position dominante, EDF a demandé à bénéficier d'une procédure négociée, ce qui lui vaut une sanction de 300 millions d'euros. ♦

EDF réglera 300 M€ pour abus de position dominante

que nous avions qualifié de « *mouton noir du démarchage à domicile* » et dont nous dénoncions les méthodes commerciales agressives ! Mais, à ce moment-là, l'Autorité de la concurrence avait déjà organisé des visites et des saisies chez EDF et dans

GESTION DES DÉCHETS

Une entente sur les prix sanctionnée

L'affaire concerne des appels d'offres pour la collecte et la gestion des ordures lancés par des collectivités locales en Haute-Savoie entre 2010 et 2018. La brigade inter-régionale d'enquêtes de concurrence d'Auvergne-Rhône-Alpes a mené des investigations dans les locaux de quatre prestataires privés (Ortec environnement, Excoffier recyclage, Tredi et Trigénium) mis en cause, et démonté leur plan. Avant le dépôt des offres, ils ont échangé des informations confidentielles sur leur contenu et se sont accordés sur les prix afin de se répartir les différents lots des marchés, empêchant ainsi les communes et les intercommunalités de faire jouer la concurrence. « Ces pratiques ont trompé les collectivités et engendré des coûts supplémentaires qui ont pesé sur leurs budgets », fustige l'Autorité de la concurrence, d'autant que le relief entre montagnes et lacs de la Haute-Savoie renchérit le coût de transport des déchets. « Cette situation



En Haute-Savoie, quatre prestataires s'étaient réparti le marché du traitement des déchets.

S. AUDRAS/REA

limite le nombre de candidats et rend toute entente encore plus dommageable pour les collectivités et leurs administrés », poursuit-elle. Les entreprises concernées, qui ont reconnu les faits, ont pu bénéficier de la procédure de transaction. Elles se sont vu infliger une sanction de 1,5 million d'euros, répartis entre elles. ♦



GUERRE EN UKRAINE

Quel impact sur le prix du gaz ?

Comme la Russie est le principal fournisseur de gaz de l'Union européenne (UE), son coût flambe sur les marchés de gros depuis le début de la guerre en Ukraine. Le cours européen de référence du mégawattheure gaz (le TTF néerlandais) vole de record en record. La France demeure toutefois l'un des pays de l'UE les moins dépendants du gaz russe. Nos importations proviennent de la Norvège (à 36 %), devant la Russie (17 %), l'Algérie et les Pays-Bas (8 % chacun), suivis du Nigeria (7 %). Le transport par bateaux méthaniers du gaz naturel sous forme liquide (GNL) permet, en outre, de diversifier les sources d'approvisionnement, notamment auprès du Qatar, voire des États-Unis. De plus, les consommateurs français sont protégés par le bouclier tarifaire mis en place par le gouvernement face à l'explosion des coûts des énergies, provoquée par la forte demande mondiale post-pandémie de covid. Ainsi, le tarif réglementé du gaz et les offres en prix indexé sont plafonnés jusqu'au 30 juin à leur niveau d'octobre 2021 – et sans doute au-delà, l'exécutif ayant annoncé la prolongation du bouclier. Par contre, plus ce blocage durera, plus il pèsera lourd sur les finances publiques.

RAPPELS PRODUITS

THÉIÈRE ANATOLE DE MARQUE MAISONS DU MONDE



Référence: 217777. **PROBLÈME:**

la théière présente une fragilité sur la base entraînant un risque de casse et pouvant engendrer un risque de brûlure ou de coupure.

OÙ S'ADRESSER: remboursement en magasin Maisons du monde. Informations au 0 800 80 40 20.



BOUILLON DE LÉGUMES SANS SEL ET BOUILLON AUX HERBES ET HUILE D'OLIVE DE MARQUE KNORR

Code-barres: 8710522940648. Lot: L11450D098.

Date de durabilité minimale: 30/06/2022.

Code-barres: 3011360031853. Lot: L11650U098.

Date de durabilité minimale: 31/12/2022.

Code-barres: 3011360031853. Lot: L11670U098.

Date de durabilité minimale: 31/12/2022.

PROBLÈME: défaut d'emballage pouvant entraîner la migration de contaminants au-delà des seuils de sécurité acceptables.

OÙ S'ADRESSER: remboursement en magasin d'achat. Informations au 09 69 32 00 60.

TRONÇONNEUSE MS 391 DE MARQUE STIHL



Des numéros de série

190 993 963 à 190 994 982

inclus. **PROBLÈME:** le levier de déclenchement du frein de chaîne automatique peut présenter un manque de sensibilité. **OÙ S'ADRESSER:** réparation en point de vente. Informations au 0 801 90 22 14.



CHARGEUR USB DE MARQUE WATT&CO

Modèle: CH220-USB-BLC-B.

Code-barres: 3760110686538.

Lot: 09014289. **PROBLÈME:**

câble non suffisamment assujéti, risque de choc électrique. **OÙ S'ADRESSER:** remboursement en magasin d'achat. Informations au 04 90 89 30 97.

BERCEAU DREAMER GRIS 2 EN 1 DE MARQUE HAUCK

Modèle ou référence:

FMS-91206770. Lot: Avril 2009.

PROBLÈME: risque de chute du

nourrisson. **OÙ S'ADRESSER:** remboursement en magasin d'achat. Informations au 05 56 40 7770.



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



Les patients doivent être vigilants afin d'éviter de payer des frais abusifs.

P. SITTILER/REA

HÔPITAL

Attention à la facturation !

La règle est pourtant simple: faire payer une chambre particulière à l'hôpital n'est possible qu'à la condition qu'elle ait été exigée expressément par le patient. Si l'installation résulte d'une nécessité sanitaire, comme l'isolement imposé par le covid, ou de l'indisponibilité d'une chambre double, elle ne peut pas être facturée. Or, la répression des fraudes (DGCCRF) a de nouveau constaté que des établissements n'observaient pas la loi, ou la contournaient plus ou moins

posteriori, au chevet des malades, ou des formulations alambiquées dans les dossiers d'admission conduisant à accepter une chambre particulière sans l'avoir véritablement réclamée. Lorsque ce n'est pas le personnel lui-même qui coche une case en constatant qu'un usager est seul... La vigilance reste donc de mise, des formalités d'admission à la réception de la note lors de la sortie: mieux vaut vérifier que tout correspond à ce que vous avez demandé. Méfiez-vous également si quelqu'un de l'établissement ou un prestataire vient vous voir en cours d'hospitalisation et tente de vous faire signer un document. Prenez garde, en outre, aux frais administratifs, susceptibles, eux aussi, d'être facturés alors qu'ils sont compris dans le prix de la journée, ou aux forfaits ambulatoires, dont il faut être informé, avec la possibilité claire de les refuser. Malheureusement, ce n'est pas toujours le cas. Enfin, la DGCCRF attire l'attention sur des prestations qui, sans être illégales, risquent d'occasionner des coûts supplémentaires inattendus et, surtout, jamais remboursés ni par l'Assurance maladie ni par les mutuelles: il s'agit de la carte d'accès au parking, du sac en tissu type « tote bag » maternité, de la trousse bien-être, de la cape de bain pour bébé ou encore du « modelage bien-être », énumère la DGCCRF. ♦

47% des structures en non-conformité

habillement. Sur les 17 structures visitées à la suite de signalements, 47% n'étaient pas en conformité, principalement en raison du non-respect des modalités d'attribution des chambres individuelles. Il faut dire que les hébergements doubles se font rares. Quand les personnes hospitalisées n'expriment pas spontanément le souhait d'être seules le temps de leur séjour, le manque à gagner peut être considérable pour les cliniques et hôpitaux. Leurs administrations ont d'autant moins de scrupules à jouer avec la législation que les complémentaires santé couvrent souvent la dépense. Se sont de ce fait développées des pratiques de consentement a

SÉDENTARITÉ

Bouger plus, la clé de notre santé

Non seulement les Français ne bougent pas assez... mais, en plus, ils ne bougent pas assez ! On pourrait ainsi résumer un récent avis de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses), qui distingue deux facteurs de risques indépendants : l'insuffisance d'activité physique et la sédentarité. Afin de remédier à la première, il faudrait combiner, chaque semaine, une activité qui augmente le rythme cardiaque pendant au moins 30 minutes à 5 reprises, une autre qui sollicite les muscles au moins 40 minutes en 2 fois et des séances d'assouplissement de 20 minutes, en 2 fois également. En deçà, on voit se développer le risque de maladies cardiovasculaires, respiratoires, métaboliques, comme le diabète, ou encore de certains cancers, notamment du sein et du colon. Quant à la sédentarité, le fait de rester trop longtemps derrière un bureau,

Combiner plusieurs activités physiques



B. NASSER/ABC-INDIA

devant un écran, dans les transports en commun, dans un fauteuil avec un livre en main, etc., accroît la mortalité, en particulier à cause de l'apparition de pathologies cardiovasculaires. Pour espérer contrer de tels effets délétères, le sport est, bien sûr, idéal. Mais se déplacer à pied d'un bon pas ou à vélo, monter les escaliers, jardiner, etc., et au travail, demander un bureau assis-debout ou aller régulièrement se dégourdir les jambes aident aussi à rester en forme. ♦

PAIN

Un peu moins salé en 2025

Des pains, baguettes et autres produits de boulangerie moins salés : la profession s'est engagée, lors du Salon de l'agriculture (lire également p. 10), à baisser progressivement la quantité maximale de sel dans les recettes d'ici à quatre ans. À terme, les pains courants – dont la baguette fait partie – devront en contenir 1,4 g pour 100 g de produit. Les pains complets et le pain de mie, eux, en comporteront respectivement 1,3 g et 1,1 g. Un effort, certes, mais pas une révolution puisque la réduction est inférieure à un demi-gramme et qu'il s'agit d'un accord volontaire. En 2014, en effet, les représentants de la filière avaient déjà promis d'intégrer moins de sel dans les baguettes. Un an plus tard, seulement 23 % atteignaient l'objectif, fixé à moins de 19 g de sel/kg de farine (soit 1,9 g/100 g).

DONNÉES PERSONNELLES

Le Cyber-Score pour une meilleure sécurité

Une loi imposera bientôt aux grandes plateformes numériques, aux messageries instantanées et aux sites de visioconférence les plus utilisés de renseigner les internautes sur le degré de sécurité de leurs données. Le texte reste encore très général. Au gouvernement de décider des modalités d'application. Pour l'heure, on ne connaît pas encore le nom des entreprises concernées (qu'un décret listera) ni les critères qui entreront dans le calcul du Cyber-Score (ils seront définis par un arrêté). Cependant, on sait déjà qu'elles seront obligées de réaliser un audit auprès d'un prestataire qualifié par l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (Anssi). Et que la localisation des données hébergées fera partie des critères.

Celle-ci est en effet l'une des composantes essentielles du règlement général sur la protection des données (RGPD). Celles des Européens doivent rester en Europe, ou dans des pays tiers identifiés par la Commission européenne, à moins que des garanties spécifiques et suffisantes soient mises en place. Or, actuellement, aucun accord n'encadre les informations qui transitent vers les États-Unis, où sont installés les géants du Web comme Facebook ou Google. Ils seront donc tenus de se conformer aux nouvelles exigences européennes. Le Cyber-Score retranscira

Nouvelle loi



ALAMY/PHOTO12

le résultat de l'audit « de façon lisible, claire et compréhensible » et sera accompagné « d'une présentation ou d'une expression complémentaire, au moyen d'un système d'information coloriel ». Parions qu'il ressemblera fortement au Nutri-Score. Entrée en vigueur prévue le 1^{er} octobre 2023. ♦

VOISINAGE

Quand le trouble est jugé anormal...

Les conflits de voisinage donnent lieu à de nombreuses actions en justice. Deux décisions ont été rendues récemment en faveur des plaignants, l'une par un tribunal judiciaire, l'instance de base, et l'autre par la Cour de cassation, la juridiction suprême.

Un bar-tabac bruyant

Jusque-là, ce bar-tabac situé dans un village breton était resté discret. Mais en 2017, il est repris par un nouvel exploitant. Et l'ambiance change ! Dans la cour intérieure de l'établissement, l'occupant des lieux prend l'habitude d'organiser des barbecues, des concerts... Le couple qui vit dans la maison d'à côté se plaint très rapidement du bruit généré par tous ces événements. En 2019, un expert judiciaire souligne que « les niveaux d'émergence sonore perturbent "significativement" la tranquillité » des plaignants. Le tribunal judiciaire de Saint-Brieuc (22) reconnaît le trouble anormal du voisinage. Le commerçant est alors tenu « d'adapter son projet commercial à son environnement, dès lors qu'il est situé dans un quartier résidentiel », alors même qu'il respecte les normes et que les manifestations organisées étaient autorisées par les autorités (jugement du 19/11/21).



GRIMALT/ANDIA : F. HENRY/REA

Le mur de la discorde

Un couple de la région lyonnaise fait construire un mur de 4 mètres de haut et de 17 mètres de long entre sa propriété et celle de ses voisins. Ces derniers sont consternés. Depuis la baie vitrée de leur salon, ils n'ont plus la vue qu'ils avaient sur les collines environnantes. Et leur piscine est passée

totale à l'ombre : oublié le bel ensoleillement dont elle bénéficiait ! Malgré le permis de construire conforme qui avait été délivré par la mairie, la Cour de cassation a considéré que la construction constituait un « trouble anormal du voisinage ». Et qu'elle devait, par conséquent, être démolie (arrêt de la 3^e ch. civ. du 20/10/21). ♦

VÉHICULES AU RAPPEL



VOLKSWAGEN POLO



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

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

LES MAZDA CX-5 DIESEL

construits entre le 15 mai 2018 et le 24 septembre 2020.

PROBLÈME : dysfonctionnement des feux de signalisation arrière (usure du câble d'alimentation contre le réservoir d'urée).

LES OPEL INSIGNIA

fabriquées entre le 8 décembre 2007 et le 26 juillet 2013. **PROBLÈME :** risque de corrosion de l'essieu arrière.

LES RENAULT ZOE

équipées de batterie BT4 XLR (Extra Long Range) et produites dans l'usine

de Flins (78) entre le 3 janvier et le 22 février 2021. **PROBLÈME :** risque de court-circuit au niveau de la batterie avec possibilité d'incendie.

LES SKODA FABIA construites entre le 25 février et le 15 mars 2021.

PROBLÈME : défaut de fabrication du dossier du siège arrière droit (soudure défectueuse). En cas d'accident, l'occupant peut ne pas être correctement retenu.

LES VOLKSWAGEN POLO

sorties d'usine entre le 21 août et le 29 octobre 2020. **PROBLÈME :** risque de mauvais déploiement,

par temps froid, de l'airbag passer en raison de coutures du couvercle sur la planche de bord défectueuses.

LES VOLKSWAGEN ARTEON ET PASSAT

fabriquées entre le 15 novembre 2019 et le 12 mai 2021.

PROBLÈME : risque de mauvaise fixation de la tige de poussée au niveau de la pédale de frein, qui peut alors perdre de son efficacité.

LES DS7 CROSSBACK

produits du 19 avril 2017 au 11 octobre 2021. **PROBLÈME :** risque de fuite de carburant.

FRAIS DE TRANSFERTS D'ARGENT

Sur le dos de l'Ukraine

A la suite de l'invasion russe en Ukraine, les dons et les envois d'argent affluent de toutes parts afin d'aider les habitants. Mi-mars, l'UFC-Que Choisir a dénoncé la cherté immorale des frais qu'appliquent les établissements financiers et les sociétés spécialisées comme Western Union sur les transferts de fonds vers cet État en pleine guerre. Quand on expédie 180 € de l'Union européenne (UE) vers l'Ukraine, ceux-ci prélèvent, en moyenne, près de 11 € (pas moins de 13 € chez nous). La disparité de leurs tarifs, qui

représentent parfois 25 % du montant envoyé, ne peut qu'interroger sur le niveau de marge réalisé. Si ces commissions disparaissaient, l'économie pourrait atteindre près de 1 milliard d'euros, soit le double de l'aide allouée par la Commission européenne à l'Ukraine... Plusieurs banques de l'UE ont rapidement annoncé une suppression des frais sur les transferts à destination de l'Ukraine. En France, si La Banque postale a pris la même décision, ses homologues sont encore à la traîne au moment où nous écrivons ces lignes. Qu'attendentes pour, à leur tour, faire de même ? L'UFC-Que Choisir a demandé à la présidence française du Conseil de l'UE de se saisir du dossier dans le but d'obtenir de ces établissements, a minima, une baisse des coûts. ♦

L'UFC-Que Choisir demande a minima une baisse des tarifs

MALADIES GRAVES

L'emprunt plus accessible

Bonne nouvelle sur le front du crédit immobilier. Grâce à la loi votée par les parlementaires, les personnes dont le traitement pour le cancer ou l'hépatite C est terminé depuis au moins cinq ans seront désormais considérées comme des candidats classiques au prêt immobilier. Aucune information sur leur maladie passée ne pourra plus leur être demandée, notamment par l'organisme qui assure l'emprunt. Jusqu'à présent, le droit à l'oubli n'est reconnu qu'à compter de 10 ans après la fin du protocole thérapeutique. Avant ce terme, des surcharges assorties

d'exclusions de garanties sont appliquées en raison d'un « risque aggravé de santé », avéré ou supposé. Un temps beaucoup trop long, étant donné les récents progrès de la médecine dans le traitement de nombreuses pathologies. Le texte impose aussi aux partenaires signataires de la convention Aeras (pour « s'assurer et emprunter avec un risque aggravé de santé »), qui encadre les conditions d'accès au crédit des consommateurs concernés, d'engager de nouvelles discussions sur les maladies autres que le cancer et l'hépatite C, et ce dans un délai de trois mois après la promulgation de la loi, soit avant l'été prochain. Là encore, il s'agit de prendre en compte l'amélioration de l'efficacité des soins et le risque amoindri de rechute. Enfin, pour l'ensemble des prétendants au prêt immobilier, plus aucun renseignement sur l'état de santé ne pourra être recueilli si le montant de l'emprunt sollicité n'excède pas 200 000 € par personne, et à condition qu'il arrive à son terme au 60^e anniversaire du souscripteur. ♦

PENSIONS ALIMENTAIRES

Nouvelle procédure

Environ 30 % des pensions alimentaires décidées par un juge ne sont pas honorées ou sont acquittées de manière irrégulière. Afin d'y remédier, un nouveau dispositif se met progressivement en place, en application de la loi de financement de la Sécurité sociale du 23 décembre 2021. Depuis le 1^{er} mars, les pensions fixées lors d'un jugement de divorce pour l'éducation des enfants (y compris majeurs) sont, sauf opposition formelle des deux parents ou impossibilité constatée par la justice, versées par l'Agence de recouvrement et d'intermédiation des pensions alimentaires (Aripa). Jusque-là, cet organisme, géré par les caisses d'allocations familiales (CAF) et la Mutualité sociale agricole (MSA), se limitait à récupérer les impayés. Prochaine étape, le 1^{er} janvier 2023. À cette date, la mesure sera étendue à toutes les décisions, judiciaires ou non, accordant cette contribution financière à l'une des deux parties (notamment lors d'un divorce par consentement mutuel, qui peut être prononcé devant un seul notaire depuis le 1^{er} janvier 2017).



CARTE D'ÉLECTEUR

Du gâchis

Cette année, des électeurs ont reçu une nouvelle carte électorale alors que l'ancienne aurait pu servir lors de plusieurs scrutins à venir. Un gaspillage institutionnalisé, d'autant plus absurde que ce document n'est pas nécessaire pour pouvoir voter. Les autorités n'ont pas encore pris le pli antigaspi !



SALON DE L'AGRICULTURE

Retour de la fête de l'infox

Coup de gueule

Après deux ans de pandémie, les industriels de l'agroalimentaire et de l'agrochimie ont de nouveau pu asséner, lors du Salon de l'agriculture à Paris, leurs « éléments de langage » préférés.

— Par ELSA ABDOUN

Écourté en 2020, annulé en 2021, le Salon international de l'agriculture faisait son grand retour le mois dernier. Avec, cette année encore, son traditionnel lot de grignotages réjouissants, de bêtes de concours épatantes et de désinformation scandaleuse.

Au menu, pour commencer : dégustation de crêpe bretonne devant le stand de l'interprofession des semenciers, où l'on apprenait qu'il « n'est pas démontré qu'une assiette bio a un impact environnemental plus intéressant qu'une assiette conventionnelle ». Et tant pis si le Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (Giec) classe l'agriculture biologique — contrairement à la conventionnelle — parmi les modes de « gestion et d'utilisation responsables des ressources en terres, eau, animaux et végétaux ».

Ensuite, difficile de ne pas craquer, sur le stand de la filière betterave à sucre, pour les appétissants beignets préparés par un chef cuisinier expliquant que « le sucre de betterave est naturellement blanc et n'a donc pas besoin d'être raffiné » et que « sa production

est naturelle ». En réalité, sa fabrication nécessite plusieurs étapes de transformation, pouvant elles-mêmes impliquer l'emploi de nombreuses molécules de synthèse.

Des recommandations imaginaires...

Au matin du cinquième jour, on se rend sur le stand de l'Aveyron. Après avoir tâté la croupe de jolies montbéliardes, le visiteur curieux entend Sébastien Vignette, secrétaire général de la Confédération générale de roquefort, raconter que « les Français consomment, en moyenne, 30 g de fromage par jour, ce qui est précisément la portion recommandée ». Les autorités sanitaires n'ont jamais émis une telle préconisation...

Une halte au stand de l'interprofession des vins français nous offre l'occasion de déguster de bons petits crus « avec modération », mais on a presque envie de se resservir, puisqu'un écran tactile nous rappelle que « ce n'est que du raisin ». Ensuite, direction le stand de l'Interbev (l'interprofession du bétail et des viandes). Là, des animateurs juchés sur

des estrades vantent, devant un parterre d'enfants attentifs, les bons traitements réservés aux animaux d'élevage, tandis que des parents malins font le plein de livrets de recettes présentées comme « flexitariennes » (mais contenant toutes de la viande). Des fascicules qui nous apprennent que le plafond de 500 g de viande rouge par semaine conseillé par les instances sanitaires « correspond à la viande consommée, donc cuite », ce qui « équivaut à 700-750 g de viande crue »... Il s'agit là d'un mensonge éhonté, Santé publique France préconisant bien un maximum hebdomadaire de 500 g de viande rouge « avant cuisson ».

... et des préconisations largement dépassées !

La cerise sur le gâteau de cette visite ? L'« édition spéciale » et gratuite du célèbre journal pour adolescents *L'actu*, se revendiquant d'un « journalisme strict » et « anti-fake news ». Or, derrière cette alléchante vitrine se cache... une plaquette de communication commandée par l'interprofession de l'élevage, à laquelle le quotidien a vendu son nom pour l'occasion. Plaquette dans laquelle le badaud pouvait lire qu'« il est recommandé de manger de la viande, du poisson et des œufs une à deux fois par jour ». Le problème, c'est que Santé publique France

ne donne plus ce conseil depuis déjà plusieurs années. On apprend également, grâce à une double page illustrée d'un grand schéma, que « les prairies absorbent du carbone », ce qui compense « 30 % des gaz à effet de serre de l'élevage ». Bien sûr, « l'article » omet de préciser que la majorité de la viande consommée dans l'Hexagone ne provient pas d'animaux paissant dans les prés et que cette compensation doit donc être sérieusement relativisée...

Philippe Legrand, chercheur aux nombreux liens d'intérêt avec l'industrie laitière, affirme, lors de la table ronde mettant en cause le Nutri-Score, que cet outil « prend un peu les gens pour des cons ». À la fin de notre visite, nous avons un peu la même impression... mais au sujet du salon. ♦



Le Salon de l'agriculture tourne parfois au festival des contre-vérités.

PRÉSIDENTIELLE 2022

L'UFC-Que Choisir a soumis aux prétendants à la magistrature suprême 22 mesures à même de restituer plus de 500 € de pouvoir d'achat par ménage, et de favoriser une consommation plus juste et plus durable.

Nos 22 propositions aux candidats

À quelques semaines de l'élection présidentielle, l'insoutenable guerre en Ukraine et la solidarité qu'elle génère (bien que des établissements financiers facturent chèrement les frais de transfert d'argent, lire p.9) occupe légitimement l'espace médiatique et politique. Dans un contexte économique déjà tendu, elle a des conséquences majeures pour les consommateurs, de la hausse du coût de l'énergie à celle de nombreux produits, notamment alimentaires. Exacerbant les effets de notre dépendance extérieure à de multiples biens et services essentiels, le conflit russo-ukrainien souligne, s'il en était encore besoin après la crise sanitaire, l'impérieuse nécessité pour les pouvoirs publics français et européens de restaurer leur autonomie stratégique. Mais aussi de prendre des mesures structurelles afin de protéger nos concitoyens contre la dérive des prix. Le pouvoir d'achat est la préoccupation première des Français dans cette campagne, or le gouvernement et les candidats à la présidentielle se sont focalisés essentiellement sur un seul angle, celui des revenus. Ils ont délaissé l'autre levier d'action que constituent les niveaux de prix, notamment la fiscalité sur la consommation et en particulier la TVA. Compte tenu du caractère souvent injuste de cette dernière, le sujet mériterait pourtant un vrai débat. Selon l'UFC-Que Choisir, l'inflation galopante impose, plus que jamais, d'intervenir. Nos 22 propositions adressées aux prétendants à la magistrature suprême vont en ce sens. Elles permettraient de libérer au moins 15 milliards d'euros pour les consommateurs, tout en œuvrant à une consommation plus sobre et plus responsable. ♦



S. ORTOLA/REA

POUR UNE CONSOMMATION DURABLE

➔ Exiger des travaux de rénovation énergétique efficaces

La facture énergétique des ménages fluctue en fonction des prix du gaz et de l'électricité, mais aussi de leur consommation. La diminuer est essentiel. Or, les promesses d'économies d'énergie des professionnels de la rénovation ne sont pas forcément tenues, sans que leur responsabilité soit engagée. De plus, les systèmes d'aides ne prennent en compte que les équipements ou les matériaux utilisés, non l'efficacité des travaux, souvent coûteux. Résultat, les Français ne sont pas assurés qu'ils obtiendront un retour sur investissement.

- 1** Corréler les aides au niveau de performance énergétique atteint.
- 2** Imposons une obligation de résultat aux professionnels de la rénovation.

➔ Encourager une alimentation plus responsable La loi

Climat impose un affichage environnemental sur les aliments. Le Planet-Score intègre, dans son calcul, l'impact des pesticides sur la biodiversité et la santé humaine. C'est le seul outil qui permet de comparer des produits d'une même famille (comme salades bio et non bio). L'indice prend aussi en compte le bien-être animal. Plébiscité par les consommateurs, le Planet-Score représente un levier efficace pour qu'ils renforcent leur engagement en faveur d'une alimentation réellement durable.

- 3** Officialisons le Planet-Score sur les produits alimentaires.



ALAIN BAZOT
PRÉSIDENT DE L'UFC-QUE CHOISIR

Retrouvez l'intégralité
des mesures sur
QUECHOISIR.ORG



➤ **Étendre la garantie légale de conformité** La durabilité représente un enjeu économique et écologique majeur. Si la durée de vie des appareils s'allonge, on les remplacera moins souvent et les ressources naturelles nécessaires à leur fabrication s'épuiseront moins vite. Et si on jette moins, on réduit les déchets.

4 **Inscrivons dans le droit européen une extension de la garantie légale de conformité (variable selon la famille de produits).**

POUR UNE ALIMENTATION SAINE

➤ **Rendre obligatoire le Nutri-Score** Les consommateurs apprécient le Nutri-Score, car il leur donne des clés pour manger plus sainement et débusquer les fausses allégations marketing des industriels. Toutefois, son étiquetage demeure volontaire, faute de législation européenne sur le sujet.

5 **Agissons à l'échelon européen pour que le Nutri-Score soit généralisé.**

➤ **Stopper la publicité pour les aliments à faible valeur nutritionnelle qui ciblent les enfants** 88 % des spots alimentaires à destination des jeunes concernent des produits de Nutri-Score D et E, les plus défavorables d'un point de vue nutritionnel (contre 43% pour les aliments tous publics). L'obésité infantile est un enjeu de santé publique majeur. Or, l'encadrement de ces messages publicitaires dépend encore largement du volontariat. Il faut donc édicter des règles plus contraignantes.

6 **Mettons fin aux publicités sur les produits de Nutri-Score D et E à la télévision et sur Internet.**

➤ **Chasser le glyphosate et les pesticides dangereux de nos assiettes** En 2015, l'Organisation mondiale pour la santé (OMS) a classé le glyphosate comme « probablement cancérigène ». Bien que d'autres solutions existent pour la plupart des cultures, il est toujours utilisé en France malgré les promesses d'Emmanuel Macron. Une situation rendue possible notamment par des procédures d'autorisation particulièrement laxistes. Au lieu de se contenter de lire les analyses des fabricants, les instances compétentes devraient effectuer elles-mêmes des tests sur la toxicité des pesticides !

7 **Proscrivons rapidement, en France et en Europe, le glyphosate et tous les pesticides suspectés d'être cancérigènes, reprotoxiques, neurotoxiques mutagènes ou perturbateurs endocriniens.**

➤ **Appliquer le principe pollueur-payeur pour l'eau potable** Plutôt que de limiter l'usage, par l'agriculture intensive, d'engrais et de produits phytosanitaires qui contaminent les nappes phréatiques et les cours d'eau, la France a fait le choix du dispendieux traitement des eaux polluées, afin de les rendre potables. Des opérations essentiellement payées par les consommateurs via leur facture d'eau.

8 **Faisons supporter les coûts de traitement des eaux polluées aux filières agricoles qui en portent la responsabilité plutôt qu'aux consommateurs.**

POUR L'ACCESSIBILITÉ AUX SOINS

➤ **Réduire la fracture sanitaire** 14,6 millions de Français habitent dans une zone où les généralistes manquent. Ce chiffre s'élève à 21,1 millions pour les pédiatres. Et il devient de plus en plus difficile de trouver, en zones rurales comme urbaines, des praticiens qui respectent les tarifs de la Sécurité sociale. Face à cette situation, il faut prendre des mesures fortes.

9 **Instaurons un conventionnement territorial des médecins. Un praticien s'installant dans une zone où l'offre de soins est déjà surabondante ne doit pas pouvoir pratiquer des dépassements d'honoraires.**

10 **Interdisons les dépassements d'honoraires pour les nouveaux médecins.**

11 **Plafonnons les dépassements d'honoraires pour ceux déjà en exercice.**

➤ **Renforcer la solidarité nationale pour les personnes en perte d'autonomie et leurs familles** Il y a en France près de 1,3 million de personnes âgées touchées par la perte d'autonomie. Qu'elles résident chez elles ou soient accueillies en établissement spécialisé, elles sont confrontées, ainsi que leurs aidants, à des difficultés pour bénéficier d'une prise en charge humaine et qualitative. Et ces services coûtent si cher que le reste à charge des familles s'avère trop souvent élevé, voire insupportable. Ce dernier doit relever de la solidarité nationale et être plafonné au revenu de la personne dépendante.

12 **Mettons en place un « bouclier dépendance » pour plafonner le reste à charge des familles.**

➤ **Empêcher les pénuries de médicaments essentiels** En 2016, on recensait déjà 405 pénuries de ce type. Ce nombre a été multiplié par 6, pour atteindre 2 446 en 2020. Cette situation est d'autant plus alarmante qu'il s'agit souvent de traitements d'intérêt thérapeutique majeur.

13 **Lançons une production publique de médicaments. Elle assurera la fabrication continue de ceux délaissés par les laboratoires alors qu'ils restent nécessaires.**

POUR RÉÉQUILIBRER LES RAPPORTS CONSOMMATEURS/ PROFESSIONNELS

➤ **Lutter contre les dérives des frais bancaires** Chaque année, un Français sur quatre subit des frais d'incidents, qui représentent parfois des milliers d'euros. Ces frais, déconnectés des coûts réels, permettent aux banques d'engranger des marges excessives (86% pour les commissions d'intervention) et représentent 39% de leurs revenus « banque au quotidien ».

14 **Supprimons les commissions d'intervention.**

15 **Obligeons les banques à rembourser automatiquement les doublons de frais de rejet de prélèvement.**

➔ **Stimuler la concurrence en favorisant la mobilité bancaire**

Les frais bancaires se montent, en moyenne, à 228 € par an. S'ils peuvent en partie se justifier par les coûts de fonctionnement, leur niveau élevé s'explique aussi et surtout par l'atonie du marché: le taux de mobilité bancaire stagne à 2,3 %, un niveau trois fois inférieur à la moyenne européenne.

16 **Facilitons le changement de banque en instituant la portabilité du numéro de compte.**

➔ **Faire cesser le démarchage téléphonique intempestif**

Une enquête de l'UFC-Que Choisir montre que 92 % des Français jugent le démarchage téléphonique agaçant et trop fréquent. L'inefficacité du dispositif Bloctel et le nombre élevé de litiges que ces sollicitations non désirées engendrent exigent une réaction pour un droit absolu à la tranquillité !

17 **Limitons le démarchage téléphonique aux seuls consommateurs l'ayant accepté (système de l'opt-in déjà adopté par plusieurs pays européens).**

➔ **Offrir une connexion internet de qualité à tous**

La qualité de la connexion est à géographie variable. En 2019, l'UFC-Que Choisir estimait que 14 millions de Français ne disposaient pas d'un réel haut débit (8 Mbit/s).

18 **Créons un droit opposable à des débits minimaux imposés par la loi et prévoyons des réparations financières si ces derniers ne sont pas atteints.**

➔ **Supprimer les marges garanties des distributeurs sur les produits alimentaires**

Entrée en vigueur en 2019, la réforme du seuil de revente à perte (SRP) garantit aux distributeurs une marge brute minimale de 10 %. Concrètement, les produits qu'ils achètent 1 € à leurs fournisseurs doivent être revendus au moins 1,10 € au consommateur (hors taxes). Mais loin de bénéficier aux agriculteurs, cette mesure rapporte au moins 800 millions par an à la grande distribution !

19 **Abrogeons la réforme du seuil minimal de revente à perte.**

POUR UNE ÉNERGIE AU JUSTE PRIX

➔ **Refondre le marché de l'électricité pour éviter la flambée des prix**

En 2022, le gouvernement a pris des mesures afin de limiter la hausse du tarif réglementé de vente de l'électricité (TRV). Mais elles ne compensent pas durablement le dysfonctionnement structurel du marché. Qui fera à nouveau sentir ses effets surinflationnistes dès 2023 si rien n'est fait pour enfin mettre en place un marché préservant les consommateurs des variations de prix excessives. Cela exige une grande refonte du marché de l'électricité.

20 **Fixons un tarif réglementé de vente (TRV) qui reflète les coûts de fourniture réellement supportés par EDF.**

21 **Régulons de manière transparente l'accès au nucléaire pour tous les fournisseurs opérant en France.**

Ce que nos mesures rapporteraient aux consommateurs

➔ **Exiger des travaux de rénovation énergétique efficaces** **450 millions d'euros**

➔ **Limiter les dépassements d'honoraires des médecins libéraux** **650 millions d'euros**

➔ **Supprimer le seuil minimal de revente à perte dans la grande distribution** **800 millions d'euros**

➔ **Instaurer un droit à la portabilité du numéro de compte bancaire** **1,2 milliard d'euros**

➔ **Appliquer le principe pollueur-payeur pour l'eau potable** **1,3 milliard d'euros**

➔ **Mettre en place un « bouclier dépendance »** **2 milliards d'euros**

➔ **Faire cesser les abus des frais bancaires** **2 milliards d'euros**

➔ **Réformer le marché de l'électricité** **2,3 milliards d'euros**

➔ **Abolir la TVA sur les taxes** **4,6 milliards d'euros**

Total 15,3 milliards d'euros
(soit plus de 500 € par ménage)

➔ **Diminuer la pression fiscale** Qu'elle porte sur les carburants, l'électricité, le gaz, etc., la fiscalité énergétique est excessive. Elle représente entre 25 et 60 % de la facture et concerne une dépense contrainte, rendant dès lors les ménages totalement captifs. De plus, la TVA s'applique non seulement aux prix hors taxes, mais aussi aux multiples taxes frappant spécifiquement l'énergie ! Cette escalade fiscale coûte 4,6 milliards d'euros par an au consommateur. Pourtant, quelle est la valeur ajoutée d'une taxe sur la taxe ?

22 **Supprimons la TVA sur les taxes.**

— Par MARIE BOURDELLÈS

JUSTICE

Halte à la pollution !

Les bénévoles de la Côte-d'Or se sont réjouis de l'annulation, en février, d'un arrêté préfectoral autorisant l'ouverture d'un point de captage d'eau potable en 2020.

Un jugement du 7 février 2022 du tribunal administratif de Dijon constitue une belle victoire pour l'UFC-Que Choisir de la Côte-d'Or, après presque deux ans de lutte. L'histoire commence en 2020. Au mois de juillet, un nouveau lieu de prélèvement des eaux souterraines, qui vise à alimenter 800 personnes de la communauté de communes Tille & Venelle en eau potable, ouvre ses vannes. Mais le projet pose problème. L'association locale (AL), qui avait déjà vu sa demande de recours gracieux auprès du préfet rejetée, saisit la justice. Elle pointe divers manquements, notamment qu'aucune évaluation environnementale n'a été effectuée, et que les prescriptions apparaissent insuffisantes pour garantir la qualité de l'eau. Des motifs renforcés par des analyses régulières de l'Agence régionale de santé. Ces dernières montraient en effet la présence d'une contamination bactériologique confirmant la vulnérabilité des sols de cette zone de captage. « Cela fait cinq ans que l'on se bat



Ce lieu de prélèvement d'eau n'est pas assez sécurisé.

M. GAILLARD/REA - J.-M. QUINET/BELPRESS-MAXPPP

fermement sur ce type d'installation en Conseil départemental de l'environnement et des risques sanitaires et technologiques (Coderst). Ce jugement nous donne raison et confirme que cette nouvelle structure n'est pas suffisamment sécurisée. Les zones de culture aux alentours sont de véritables passoires », souligne Gérard Clémencin, président de l'Union régionale de l'UFC-Que Choisir en Bourgogne-Franche-Comté. Le tribunal administratif de Dijon conclut que « le captage se trouve dans une zone présentant une sensibilité forte aux risques de pollution par les activités agricoles, qu'il s'agisse d'épandage ou d'emploi de produits phytosanitaires, en raison du contexte géologique ». Il a donc statué en faveur de l'AL

en ordonnant l'annulation de l'arrêté, qui prendra effet le 1^{er} octobre 2022. D'ici là, les autorités compétentes sont tenues de procéder à une évaluation environnementale et d'aboutir à un nouvel arrêté, afin que les périmètres concernés soient davantage protégés des contaminations issues des cultures environnantes. La préfecture est également condamnée au versement de 1300 € à l'UFC-Que Choisir de la Côte-d'Or, au titre des frais de procédure. Une décision rare, dont Gérard Clémencin compte bien se servir comme d'un « levier de jurisprudence pour les copains ». À bon entendre ! ♦

UFC-QUE CHOISIR DE CÔTE-D'OR (21)

L'agriculture peut contaminer la ressource aquatique

GUIDE PRATIQUE

Construire sa maison sereinement

C'est une histoire de famille, dorénavant. « Mon père, Georges Devaux [alors président de l'UFC-Que Choisir de Clermont-Ferrand], a rédigé le Guide de la construction il y a 33 ans. En 2014, il m'a dit : "Je voudrais que tu continues à faire la mise à jour de ce document." J'ai donc réalisé la 15^e édition en 2016, et la 16^e vient de sortir », raconte Jean-Paul Devaux, responsable du pôle juridique de l'association locale (AL) de

Clermont-Ferrand. Cette transmission père-fils a abouti à 180 pages d'informations sur toutes les étapes pour bâtir une maison. La première partie fait la part belle aux démarches préalables (financement, choix du terrain et des professionnels, types de contrats...). La deuxième recense de nombreuses références juridiques, et le troisième et dernier chapitre vise à prévenir les litiges en délivrant des renseignements détaillés

sur les points clés de la construction (maçonnerie, charpente, vitrages, isolants...), afin d'en connaître les normes et caractéristiques techniques. Ce guide est en vente sur le site internet de l'AL (Clermontferrand.ufcquechoisir.fr) et dans ses locaux (21, rue Jean-Richopin, 63000 Clermont-Ferrand). ♦

UFC-QUE CHOISIR DE CLERMONT-FERRAND (63)



PARTENARIAT

Associations locales et gendarmes continuent de s'unir

Souvenez-vous, c'était il y a trois ans : l'association locale (AL) de la Haute-Loire nouait un partenariat avec la gendarmerie du département (QC n° 578). « Une première pour l'UFC-Que Choisir », avait alors souligné Alain Bazot, le président « national ». Depuis, cette alliance a fait des petits. L'UFC-Que Choisir de Pau a signé à la préfecture, le 18 février dernier, une convention similaire d'une durée de deux ans. Son objectif : lutter contre la cyberdélinquance. « Les gendarmes ont noté une recrudescence des plaintes concernant des arnaques sur Internet. Ils ne traitent ces problèmes qu'après coup ; l'AL va donc agir sur la prévention », précise Michel Truchon, le président local. Ainsi, des actions conjointes seront menées : réunions pour avertir la population, articles dans la presse quotidienne régionale ou

encore diffusion d'informations sur les réseaux sociaux, le tout avec l'aide de partenaires de la région. Cette expérience n'est pas isolée. Si la crise sanitaire a relégué au second plan un certain nombre d'événements, d'autres AL ont conclu ce type de contrat. C'est notamment le cas de l'UFC-Que Choisir de la Mayenne qui, en plus d'échanger des informations avec la gendarmerie départementale, a prévu des « actions communes de prévention et de sensibilisation à l'égard du grand public » sur une période de trois ans. La première intervention a eu lieu à Ernée (53) avec, au programme, une mise en garde contre les escroqueries en ligne mais également hors ligne, à commencer par le démarchage à domicile. ♦

UFC-QUE CHOISIR DE PAU (64)

ENQUÊTE

Timbres : lequel est le plus ponctuel ?

Les bénévoles de l'association locale (AL) de Vendée se sont livrés à une enquête fin 2021. Leur but : savoir si les délais d'expédition indiqués par La Poste pour chaque catégorie de timbres étaient respectés. Pour cela, ils ont envoyé, depuis différents lieux du département, trois lettres affranchies des trois types de timbres

(rouge, vert, gris) vers les locaux de l'AL, à La Roche-sur-Yon. Résultat : La Poste ne tient pas ses engagements. Elle annonce un acheminement d'un jour ouvré pour les rouges, de deux pour les verts et de quatre pour les gris. Or, la durée moyenne respective constatée par les bénévoles s'élève à 3,3 jours ouvrés pour les premiers (seuls 25% des plis sont arrivés à temps), 3,4 pour les deuxièmes (46%) et 5,9 pour les derniers (37%). Alors que les tarifs des timbres ont encore augmenté au 1^{er} janvier 2022, La Poste pourrait veiller à expédier ses courriers dans les délais promis. ♦

UFC-QUE CHOISIR DE VENDÉE (85)

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 »).

LITIGES RÉSOLUS

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

ISOLATION À 1 €

Diverses malfaçons

Démarché par la société TFK Energie, monsieur L. a souscrit une offre à 1 € pour isoler ses combles et un plancher bas. Mais une fois terminés, les travaux présentent des malfaçons, notamment un isolant mal posé et distendu qui empêche la fermeture de la porte du garage. Contactée, l'entreprise ne daigne pas répondre aux sollicitations de son client. Ce dernier fait appel à l'association locale (AL) du Loir-et-Cher, qui obtient une promesse de déplacement du professionnel... jamais honorée. L'AL conseille à monsieur L. d'utiliser sa protection juridique. L'expert ainsi mandaté conclut à une remise en état nécessaire, pour 4 861 €. TFK Energie restant muette, l'adhérent saisit le tribunal, qui met fin à ce litige en condamnant TFK Energie à régler cette somme.

UFC-QUE CHOISIR DU LOIR-ET-CHER (41)





MÉDECINS

Et les déserts avancent...

Sur tout le territoire, la population a des difficultés d'accès à la médecine générale. Salariat, délégation de tâches, formation: les collectivités se mettent en quatre pour attirer les praticiens.

— Par ANNE-SOPHIE STAMANE

Pénurie... Le mot est décidément en vogue dans le domaine sanitaire. En France, nous manquons de médicaments, nous manquons aussi de médecins. La situation est si ancrée dans le paysage que l'expression « déserts médicaux » est entrée dans le vocabulaire courant. Des pans entiers de la population sont désormais éloignés de l'offre de soins. Les politiques brandissent régulièrement la contrainte à l'installation comme solution ultime, mais sur le terrain, les collectivités s'évertuent à imaginer d'autres palliatifs.

➔ À LA RECHERCHE D'UN MÉDECIN TRAITANT

Jusqu'ici, tout va bien. Depuis le départ de son médecin traitant, « parti travailler à la Sécurité sociale » le 1^{er} janvier dernier, Nicole n'a eu « besoin de rien ». Heureusement, car elle ne lui a pas trouvé de remplaçant. Ce n'est pas faute d'avoir essayé. « J'ai cherché jusqu'à 30 kilomètres autour de notre village », assure-t-elle. Avant de « déplaquer », le généraliste a pris la précaution de lui rédiger une ordonnance pour l'année. « Celle qui travaillait avec lui veut bien me recevoir ponctuellement si nécessaire, mais elle refuse de devenir mon médecin référent, elle est surbookée. » Déménagement de la famille ou départ en retraite du praticien, la situation est classique. La suite l'est, malheureusement, désormais tout autant: aucun généraliste des alentours ne souhaite s'occuper des patients laissés sur le carreau. Chacun doit s'arranger pour avoir accès aux soins tant bien que mal. « Ma meilleure amie garde les enfants d'une femme médecin, je la croise parfois chez elle. Elle ne prend plus personne. Quand je suis allé la consulter pour un renouvellement d'ordonnance, elle a fait une exception », raconte Didier, qui vit dans l'Est.

Le *numerus clausus* des admis en médecine a été relevé, mais trop tard. Il faudra attendre 2029 pour que le nombre de professionnels augmente.

Samia, en région parisienne, n'a pas le choix: elle doit se contenter de téléconsultations afin de se voir prescrire régulièrement son traitement contre la migraine. Quitte à se résigner de n'être jamais sérieusement examinée. « À chaque fois, je repars de zéro avec un professionnel différent », regrette-t-elle. Dans le Sud, Jacky s'estime « chanceux » d'en avoir dégotté un à 15 kilomètres d'où il habite. Mais pas question de visites à domicile. Enfin, 10 ans après avoir quitté la capitale et s'être installé à Reims (Marne), Luc s'est dit que, vu son âge, ce serait bien qu'il ait un suivi médical sur place: « Tous les cabinets contactés m'ont indiqué ne plus prendre de nouveaux patients et être débordés par le covid. J'ai donc gardé mon docteur à Paris. »

Très fortes inégalités

Selon l'Assurance maladie, 6,3 millions de personnes étaient sans médecin traitant en septembre 2021 au niveau national, un chiffre en hausse constante. Si plus aucun territoire n'est épargné par le phénomène, quelques départements affichent des taux impressionnants: 20% des Corrèziens en sont dépourvus, comme 24% des habitants du Loiret ou 15% de ceux de l'Ain. Vue sous un angle différent, la situation s'avère tout aussi alarmante: l'enquête menée par *Que Choisir* en 2019 a montré qu'un généraliste sur deux refusait aujourd'hui tout nouveau patient. D'où une carence du suivi médical, mais aussi des pénalités de remboursement par la Sécurité sociale (lire l'encadré p. 21). Une consultation hors parcours de soins n'est en effet





INDICATEURS

30%
de la population
vit en zone sous-dotée

1 sur 2
Part de médecins
traitants qui refusent
de nouveaux patients

6 jours
Délai moyen pour
consulter un généraliste

10 301
Objectif national d'admis
en médecine chaque année
jusqu'en 2025



prise en charge qu'à hauteur de 30%, contre 70% s'il est respecté. Mais même une fois le graal atteint, d'autres obstacles se dressent sur le chemin. La Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (Drees) a calculé, après avoir interrogé 40 000 personnes, que la durée moyenne pour obtenir un rendez-vous avec un praticien s'élevait à six jours tant leurs plannings sont chargés. Selon France assos santé, 49% des Français auraient renoncé aux soins, ou les auraient reportés, en raison du temps d'attente ou de la distance à parcourir.

→ UNE PÉNURIE PRÉVISIBLE

La difficulté à dénicher un docteur et les délais de rendez-vous à rallonge sont la conséquence directe et concrète d'un constat simple: nous n'avons plus assez de médecins en France. C'est valable pour les spécialistes, mais criant

pour les généralistes, porte d'entrée du système de santé. Les nombreux praticiens formés dans les années 1970 partent massivement à la retraite, sans être remplacés. À cause du quota de candidats admis en deuxième année d'études de santé (*numerus clausus*) trop longtemps – et délibérément – établi à des niveaux très bas, la relève ne suffit pas. Sans oublier que, contrairement à ses aînés, la nouvelle génération n'est plus disposée à sacrifier sa vie personnelle – et celle de sa famille – sur l'autel de la vocation. Les autorités n'ont reconnu leurs torts que trop tard.

Zones d'intervention prioritaire

Aujourd'hui, les restrictions ont été levées, mais la pénurie est là. Et les facultés ne sont pas extensibles. En baisse de 5,6% depuis 2012, le nombre de professionnels continuera à décroître jusqu'en 2026. Il faudra attendre 2029 pour qu'il amorce une remontée. En tenant compte de la croissance de la population et de son vieillissement, qui représente une pression supplémentaire sur le système de soins, ce n'est qu'en 2036 que la France retrouvera son niveau actuel en médecine générale! Autant dire que nous ne sommes pas sortis de l'auberge. En attendant, 30% des Français vivent en zone sous-dotée – ils étaient moins de 8% en 2012, il y a 10 ans à peine –, justifiant des mesures d'intervention prioritaires, d'après un indicateur prenant en considération aussi bien l'implantation des médecins que leur niveau d'activité, le temps nécessaire >>>



Dans les centres de Saône-et-Loire (71), les médecins exercent en équipe et sont déchargés des contraintes administratives chronophages.

>>> pour se rendre à un cabinet et les besoins de santé des résidents⁽¹⁾. En dehors de la Guyane et de Mayotte, dont les territoires sont classés 100 % en crise, les régions les plus déficitaires en métropole sont la Bourgogne-Franche-Comté (36 %), le Centre-Val de Loire (58,8 %) et... l'Île-de-France, plus vaste désert médical de l'Hexagone: 62,4 % des habitants y sont concernés par des difficultés d'accès aux soins.

« Les bassins les mieux pourvus sont les zones littorales et le sud de la France », souligne Guillaume Chevillard, géographe de la santé à l'Institut de recherche et documentation en économie de la santé (Irdes). Toutefois, ils sont aussi touchés par une raréfaction réelle, et « même dans les villes, des problèmes apparaissent », note-t-il. Deux dynamiques de désertification différentes se cachent derrière les chiffres. « D'une part, les marges rurales, faiblement peuplées, sont pauvres et peu attractives, avec des médecins âgés qui partent en retraite et n'auront pas de successeurs : la baisse de la densité médicale s'y avère très forte, analyse le spécialiste. D'autre part, les espaces péri-urbains, proches des grandes villes, sont peuplés d'actifs dont la population augmente. L'offre de soins y est déjà faible, elle le devient encore plus du fait de la pression démographique. »

FAUT-IL SALARIER LES MÉDECINS ?

Beaucoup de solutions ont été mises en œuvre depuis que les déserts médicaux ont fait leur apparition. L'aide à l'installation, subvention octroyée aux médecins volontaires qui débute afin de combler les manques, n'a pas fonctionné à la hauteur des espérances. C'est que l'argent n'est pas le problème pour un jeune diplômé qui débarque en zone fragile. La demande est telle que son chiffre d'affaires et la rentabilité de son cabinet sont garantis à court terme. « Les trois

premiers critères d'implantation d'un médecin sont les attaches familiales, les équipements et l'exercice pluriprofessionnel », rappelle Guillaume Chevillard. Les collectivités territoriales, aux premières loges, « à portée d'engueulade », selon l'expression d'une élue de l'Ain, ont fini par le comprendre et commencé à explorer d'autres pistes. Jusqu'à expérimenter le salariat, une solution iconoclaste. La Saône-et-Loire a été la première à le proposer, en 2017, sous l'impulsion d'André Accary, président du conseil départemental. Dans un milieu où le statut libéral fait partie de l'identité professionnelle, l'initiative a étonné, voire suscité la réprobation. « On a démarré avant que ça n'aille trop mal, en se rendant compte qu'en 2018, la moitié de nos médecins arriveraient à l'âge de la retraite », se souvient-il.

Création de centres de santé

À l'époque, une collectivité n'est pas autorisée à embaucher des praticiens en vue d'organiser des consultations, en dehors de la protection maternelle et infantile (PMI). Cela n'est d'ailleurs légal que depuis fin février 2022. Peu importe, la Saône-et-Loire les démarche, avec l'objectif de fournir un médecin traitant à tout le monde. Et ça fonctionne. Les recrutements permettent l'ouverture d'un premier centre de santé en 2018. Quatre ans plus tard, six structures, assorties de plusieurs antennes, sont opérationnelles dans tout le département. Une septième est dans les tuyaux. Au total, 70 médecins y reçoivent des patients, « et ce n'est pas encore assez », affirme André Accary, puisque les départs en retraite ne se sont pas arrêtés ! « Remailler le territoire représente un gros défi », confirme le Dr Gérard Bruneau, directeur médical adjoint des centres de santé. La Saône-et-Loire est un département peu visible, dépourvu d'un centre hospitalier universitaire (CHU) et d'une faculté de médecine. Il faut attirer les professionnels en offrant un autre choix de vie. »



PHOTOS TUCUMAN

Pari tenu, en collant à leurs souhaits : un projet de santé, pas de corvées administratives et de bonnes conditions de travail. « Nous mettons en place tout ce qui est possible pour dégager du temps médical : les praticiens n'ont à gérer ni le secrétariat ni l'encaissement des consultations. En mai, deux infirmiers de pratique avancée (IPA) viendront assurer le suivi et le renouvellement de prescriptions des malades chroniques stabilisés, et iront certainement à terme effectuer cette tâche dans les Ehpad », détaille le Dr Bruneau. C'est ainsi que le Dr Frédéric Guénin, 62 ans, s'est laissé convaincre. Avant de franchir le pas, en septembre 2020, il exerçait à Saint-Arnould, dans les Yvelines. La proposition de la Saône-et-Loire lui est parvenue alors que sa situation en région parisienne se dégradait. Après 25 ans en

cabinet libéral, il voyait tous ses confrères alentour partir les uns après les autres : « Je n'avais aucune envie de me retrouver seul, assailli de patients », explique-t-il. À son tour, il s'en va. Direction Digoïn et Paray-le-Monial, pour un contrat de quatre jours par semaine et 39 heures de travail. « On ne s'ennuie pas, avouet-il, les patients souffrent de pathologies lourdes et complexes, mais ça me plaît. Je ne me charge pas du secrétariat ou de la comptabilité, j'ai des congés payés, et surtout, il s'agit d'un travail d'équipe ! On s'entend bien. Des réunions hebdomadaires ont lieu, on y parle des cas difficiles et de l'organisation de la structure. Les habitants sont assurés de la continuité des soins. Nous prenons tous ceux qui n'ont pas de médecin traitant. »

Sa collègue, la Dr^e Alice Vuillot, l'a précédé d'un an. Emménager en Saône-et-Loire, juste après sa thèse, ses études à Montpellier (Hérault) et des remplacements en Lozère l'a rapprochée de l'Ain, où vit sa famille. Elle exerce dorénavant à plein temps à l'antenne de Paray-le-Monial. À ses yeux, la collaboration avec les autres soignants présents au quotidien constitue le point fort du dispositif : médecins, infirmières, psychologue et orthoptiste s'épaulent mutuellement. « On est toujours deux à consulter en même temps, on peut frapper à la porte, on se connaît », précise-t-elle. Côté salaire, c'est la grille de la fonction publique hospitalière, peu favorable en début de carrière, qui s'applique. En libéral, Alice Vuillot gagnerait beaucoup plus. « Mais je suis partie l'esprit tranquille en congé maternité. Et quand je prends des vacances, je sais que mes patients sont correctement suivis », argumente-t-elle. Autour de son centre, depuis son arrivée il y a trois ans, cinq médecins libéraux ont déjà tiré leur révérence.

La liberté d'installation sur la sellette

L'association Citoyens contre les déserts médicaux demande que les jeunes diplômés « servent » quelques années en secteurs sous-dotés à la sortie de leurs études. Et, comme l'UFC-Que Choisir, **que l'installation des praticiens soit régulée**, comme l'est celle des infirmières, des sages-femmes, des kinésithérapeutes, etc. Le sujet se heurte à l'opposition systématique du Parlement, où figurent, parmi les élus, de nombreux médecins. « Plafonner l'implantation en zones surdotées évite de

creuser les inégalités, mais ne bénéficie pas nécessairement à celles sous-denses », objecte aussi Guillaume Chevillard, de l'Institut de recherche et documentation en économie de la santé (Irdes). Il reste que, si la question se pose moins aujourd'hui car les espaces surdotés se font rares, elle surgira de nouveau dans 10 à 15 ans, quand les médecins qui débutent seront plus nombreux à vouloir s'installer grâce à l'ouverture des capacités de formation. Il faudra alors prendre garde à ce que de nouvelles disparités entre territoires ne se créent.

➔ EN PREMIÈRE LIGNE, LES MAÎTRES DE STAGE

Grâce à leur succès, les centres de Saône-et-Loire ont fait des petits partout en France. Même si, financièrement, l'équilibre n'est pas atteint et dépend encore des subsides départementaux, « 50 présidents de région ou de département sont venus visiter nos structures et s'informer sur notre modèle », s'enorgueillit >>>



Après des années d'exercice libéral, certains médecins sont attirés par le salariat comme le D^r Piot, ci-contre, employé au pôle médical de Pierreclos (71).



>>> André Accary, L'Orne, le Pas-de-Calais, la Corrèze, le Gers, l'Ain et l'Aisne se sont tous lancés dernièrement. Le Centre-Val de Loire compte parmi les convertis. Le salariat à l'échelle d'une région, c'est inédit. Et les ambitions sont fortes: 20 médecins sont recrutés sur 7 centres déjà ouverts. À terme, la collectivité vise la création de 50 sites sur 6 départements.

Attirer les jeunes

Assurément, la situation appelait une action énergique. Malgré de nombreux établissements tels que des maisons de santé pluriprofessionnelles (MSP), la densité médicale peine en effet à se maintenir sur le territoire. Au point que le maire d'Orléans (Loiret), Serge Grouard, a récemment lâché une bombe en déclarant avoir signé un partenariat avec une université de médecine privée de... Zagreb, en Croatie. Objectif, former des étudiants en Centre-Val de Loire. La démarche a au moins eu le mérite de faire sortir le gouvernement du bois. Le Premier ministre, Jean Castex, vient d'annoncer la création d'un CHU à Orléans, qui entraîne, de fait, celle d'une faculté de médecine. Reste que 10 ans, au bas mot, s'écouleront avant que les premières promotions de médecins fraîchement diplômés ne commencent à exercer. Idem pour des communes comme Nevers (Nièvre), Laval (Mayenne) ou Bourg-en-Bresse (Ain), où des antennes de faculté de médecine vont ouvrir ou sont, depuis peu, ouvertes. C'est un investissement de long terme.

Et il faudra, à l'issue de leur internat, convaincre les jeunes de s'installer sur place. Comment? En leur faisant goûter à l'exercice médical local et en les choyant. Les stages qui jalonnent les six semestres de spécialisation en médecine générale représentent donc un enjeu crucial. Les élus de plusieurs départements l'ont compris. Dans l'Aveyron, l'effort, dès 2008, sur les MSP (actuellement, on en compte 30 labellisées) se double d'un nombre important de maîtres de stage, ces généralistes agréés pour accueillir et former des internes dans leur cabinet. « Sur un total de 200 praticiens, nous sommes passés de 11 à 70 maîtres de stage », constate Chrystel Teyssedre, chargée de mission au conseil départemental. C'est autant de capacités de formation qu'elle porte avec elle lorsqu'elle tient le stand de l'Aveyron au congrès de l'Inter syndicale des internes de médecine générale (ISNAR-IMG). Ou quand elle se rend à la journée

de choix des stages à la faculté de médecine de Toulouse (Haute-Garonne). « Au moment du buffet, nous en profitons pour discuter avec les internes avant qu'ils ne se décident », raconte-t-elle. In fine, tous les stages de l'Aveyron, bien notés par les anciens internes, sont pourvus. Il faut dire que les frais de transport ou d'hébergement sont pris en charge, que des activités nature ainsi qu'une formation de sapeur-pompier – pour réduire l'appréhension d'être loin des hôpitaux – sont proposées. Tout est mis en œuvre pour leur donner envie de poser leurs valises. Résultat, « nous gardons 9 % de nos internes. Habituellement, dans des territoires ruraux comme le nôtre, c'est plutôt de l'ordre de 1 % », souligne Chrystel Teyssedre. Un bilan flatteur. Depuis que le programme a été mis en place, les arrivées ont quasiment compensé les départs. L'opération de séduction se révèle efficace, autant qu'elle est assumée. L'Aveyron mise avant tout sur les jeunes diplômés, raison pour laquelle le salariat, qui attire plutôt les médecins expérimentés, n'est pas la priorité.

➔ LES MAISONS DE SANTÉ, UN IMPACT POSITIF

Quelle que soit l'option choisie, il n'est plus possible de faire l'impasse sur une évidence: les médecins, et surtout les plus jeunes, aspirent à exercer en équipe, et avec d'autres professionnels de santé. Le cabinet traditionnel n'a plus la côte. Les MSP en sont la preuve éclatante. Désormais inscrites dans le paysage français – 1 300 sont apparues entre 2008 et 2020 –, elles n'avaient pas pour vocation, à l'origine, de repeupler les déserts médicaux, mais bien de faciliter l'exercice collectif. Elles ont pourtant un impact positif réel sur la démographie médicale. « C'est la base, les territoires qui disposent de maisons de santé sont devenus plus attractifs », observe Chrystel Teyssedre. Le D^r Jacques Frichet, qui a participé à la création de celle de Neufchâtel-en-Bray (Seine-Maritime), ouverte en 2012, constate une préservation



PHOTOS TUCUMAN

de l'offre aux alentours, quand le secteur plus au sud, autour de Gournay-en-Bray, se débat avec des difficultés sans fin. Pour l'Irdes, Guillaume Chevillard et Julien Mousquès ont bien établi ce « *bénéfice secondaire* » des MSP, en comparant le nombre de médecins selon que la zone en est dotée ou non. « *L'offre évolue toujours mieux quand il y a une MSP* », résume Guillaume Chevillard. En milieu rural, ces structures jouent un rôle d'amortisseur : la densité médicale continue à baisser, mais moins fortement que là où il n'en existe pas. Dans les espaces périurbains, la tendance va jusqu'à s'inverser : la densité augmente, y compris chez les praticiens de moins de 40 ans.

Recours aux auxiliaires et assistants médicaux

Ces MSP simplifient aussi l'instauration des dispositifs destinés à soulager le médecin de sa charge administrative, ou d'actes réalisables par d'autres soignants. Les autorités ont effectivement, au fil du temps, légalisé le recours aux orthoptistes, infirmiers et kinésithérapeutes concernant des actes relevant traditionnellement de sa responsabilité. Autant de professions de santé qui, elles, ne sont pas en tension, et dont les compétences sont parfois sous-utilisées. Concrètement, des infirmiers de pratique avancée (IPA) peuvent être engagés pour prendre en charge le suivi et le renouvellement de traitement de personnes atteintes de maladies chroniques comme le diabète. Les instances sanitaires subventionnent en outre l'emploi d'assistants médicaux – à condition d'accroître le nombre de patients suivis – qui aident au déshabillage, à la tenue du dossier, à la pesée, etc., lors de la consultation. Ces facilités libèrent un temps médical précieux. « *Si chaque praticien salariait un assistant médical, estime le Dr Jean-Christophe Nogrette, du syndicat MG France, il n'y aurait plus de problème de médecin traitant.* » ♦

(1) Accessibilité potentielle localisée (APL).

Habitez-vous un désert médical ? Consultez notre carte interactive de la fracture sanitaire, prochainement mise à jour, sur Quechoisir.org (accès gratuit).



PRATIQUE

Sans médecin traitant, comment procéder

➔ **Sollicitez le spécialiste** qui vous suit pour une maladie chronique, si tel est le cas : il est parfaitement possible de désigner son cardiologue, son diabétologue ou son psychiatre comme médecin traitant. Rien n'y fait obstacle réglementairement.

➔ **Saisissez le service de médiation**

de votre caisse primaire d'Assurance maladie (CPAM) sur Ameli.fr, dans la rubrique « Droits et démarches selon votre situation » puis « Réclamation, médiation, voies de recours », dans le cas où aucun médecin des alentours ne vous accepte. Par courrier ou par e-mail, expliquez votre situation, en précisant les démarches que vous avez engagées auprès des praticiens des environs, et les refus qui vous ont été opposés. C'est important au cas où vous devriez consulter malgré tout, afin que vous échappiez aux sanctions financières prévues en cas de non-respect du parcours de soins. Le défaut de médecin traitant entraîne en effet une décote automatique du remboursement : la prise en charge des soins par l'Assurance maladie chute de 70 à 30 %. La participation de la complémentaire santé demeure identique, mais

le reste à charge augmente tout de même considérablement. Le médiateur de la CPAM peut aussi vous donner le nom de quelques professionnels à contacter.

➔ **Téléconsultez en dernier recours.**

Certes, ce n'est pas une solution pérenne à la pénurie de médecins, mais le médiateur de la CPAM l'indique ponctuellement, dans le cadre d'une structure habilitée, en cas de besoin immédiat pour les personnes exclues du parcours de soins malgré elles.

➔ **Rapprochez-vous d'une communauté professionnelle territoriale de santé (CPTS),** si la zone où vous vivez en est dotée.

Une CPTS regroupe, sur un arrondissement, une ville, une communauté de communes ou une région, des professionnels de santé volontaires, engagés dans une démarche de concertation, de prévention et de réorganisation de l'accès aux soins, en particulier de celui au médecin référent. Afin d'identifier les besoins les plus pressants, certaines ont mis en place des formulaires de demande de médecin traitant, relayée auprès des praticiens de la CPTS. Si une place se libère, l'un d'eux vous contactera directement pour vous en informer.

ANNIE DUCRUIX

a reçu une pâle imitation d'un Lego commandé sur Internet. Elle a tenté, en vain, de se faire rembourser, la plateforme ayant fermé entre-temps.



Quand les sites de vente en ligne qui pratiquent le « dropshipping » (le distributeur ne possède pas de stock et la livraison est gérée par le fournisseur) s'avèrent frauduleux, les clients trompés n'ont guère de recours, voire aucun.

— Par **ELSA CASALEGNO**



VENTE EN LIGNE

Un pseudo-Lego en guise de cadeau

Annie Ducruix, positive au Covid-19, est bloquée chez elle. Or les fêtes de fin d'année approchent à grands pas, et elle doit acheter ses cadeaux de Noël, notamment une voiture Lego Technic télécommandée pour son petit-fils, Maneck. Qu'à cela ne tienne ! Elle la commandera sur Internet. Malheureusement, cet article, très prisé, est en rupture de stock chez Lego comme chez Amazon. Annie effectue une recherche sur Google et atterrit sur le site Avenue du loulou. « Il était bien présenté, avec des clichés du produit. Je ne me suis pas méfiée. » Le prix, 69,99 €, se révèle légèrement inférieur à celui de Lego (79,99 €), mais reste assez élevé pour ne pas éveiller ses soupçons.

La grand-mère passe commande le 14 décembre, paie par carte bancaire. Le montant est débité le lendemain. Les jours filent... Le 22 décembre, elle relance la plateforme via un formulaire de contact. En retour, un message standard l'informe que « [son] ticket 206284 a bien été ouvert ». Le 24 décembre arrive : elle n'a toujours pas reçu de présent pour le jeune Maneck. Le colis est finalement livré quatre jours plus tard. Annie ouvre le paquet, une simple enveloppe kraft à bulles expédiée depuis la région du Guangdong, en Chine. Elle y trouve une pâle imitation du jouet.

— Une arnaque via un site de « dropshipping »

Annie a été victime d'un site de *dropshipping*. Cette pratique de vente en ligne qui explose depuis deux ans est légale, mais elle ouvre la voie à diverses dérives. Le principe ? Le vendeur encaisse la commande, mais il ne dispose d'aucun produit et délègue à ses fournisseurs le stockage et l'envoi. Les délais de livraison sont souvent très longs et des frais imprévus (TVA et droits de douane) peuvent s'ajouter au tarif initial. Surtout, les imitations d'articles ou la non-réception sont légion. Avenue du loulou a procédé plus subtilement. Une contrefaçon étant une fraude qui risque d'entraîner une plainte au pénal, la voiture ne porte pas la marque Lego, mais arbore un autre nom, Gulo Enro. « Ici, c'est un "simple" litige commercial, non une fraude », explique un gendarme. L'escroquerie s'avère très difficile à prouver, et la procédure, beaucoup plus onéreuse pour le client. C'est pourquoi il vaut mieux acheter sur des plateformes fiables. »

— Prenez des précautions avant de commander

Dès lors qu'il ne s'agit pas d'un site officiel ou ayant pignon sur rue, quelques vérifications s'imposent. S'il fourmille de fautes d'orthographe et s'il est rédigé dans un français approximatif, passez votre chemin. Idem quand les prix affichés sont très bas. Cependant, les escrocs ont progressé. Ainsi, Avenue du loulou montrait « des jouets,



Annie Ducruix n'a reçu qu'une pâle imitation de ce qu'elle comptait offrir à Noël à son petit-fils, et en plus, hors délai.

NOUS AVONS BESOIN DE VOUS

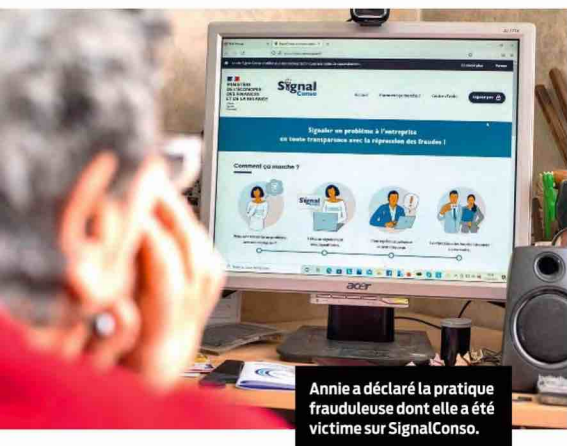
Communiquez-nous vos expériences de vie quotidienne, heureuses ou malheureuses

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

Par e-mail courrierdeslecteurs@quechoisir.org

Twitter @UFCquechoisir

Les escrocs ayant progressé, lisez les avis sur Internet et consultez Signal-arnaques.com



Annie a déclaré la pratique frauduleuse dont elle a été victime sur SignalConso.

dont la description était claire, précise, sans fautes de français, associée à des photos de bonne résolution», souligne Annie. Il faut donc aller plus loin. Lisez les avis sur Internet et consultez la plateforme Signalarnaques.com. Assurez-vous que les mentions légales et les conditions générales de vente (CGV) sont complètes: nom et coordonnées du vendeur; adresse postale (renvoie-t-elle vers un pays étranger, une friche industrielle, un quartier résidentiel ou autre site incompatible avec une activité commerciale?); URL cohérente (si elle n'a aucun rapport avec les produits vendus: vigilance); numéro de téléphone valide (appelez pour évaluer le sérieux du distributeur); affichage des délais de livraison, du service après-vente et de l'adresse pour un éventuel retour des produits. Enfin, en cas de paiement en ligne, le site doit être sécurisé (adresse «https» et non «http»).

Annie n'a rien vu venir. Constatant l'arnaque, elle est furieuse. «J'ai écrit au site des e-mails assassins pour exiger un remboursement», s'amuse-t-elle a posteriori. Les réponses à ses courriels alternent entre messages automatiques et échanges avec un interlocuteur bien réel. Ce dernier dit accepter l'indemnisation moyennant le retour au fabricant aux frais d'Annie: le colis doit être renvoyé en Chine, dans la ville de Shantou. Mais il est hors de question qu'elle débourse plusieurs dizaines d'euros sans garantie.

— Pas de recours si l'article a été livré

La grand-mère propose un retour en France, mais l'adresse indiquée n'existe pas, et Avenue du loulou est enregistré aux Émirats arabes unis et hébergé au Canada. Annie fait un signalement sur SignalConso, puis téléphone à sa banque, qui refuse la prise en charge du préjudice. Il y a peu de recours dans ce genre d'escroquerie: certaines assurances de cartes premium dédommagent sous conditions; une procédure de *chargeback*⁽¹⁾ peut également être tentée. Finalement, le site Avenue du loulou devient inactif. Le mystérieux correspondant fournit désormais un lien vers «notre autre boutique *Pratique-tendance.com*», installée à... Hong Kong! Ses CGV mentionnent, en toute illégalité, que «si vous décidez de vous fier au contenu présenté sur ce site, vous le faites à votre propre risque». Quand Annie l'accuse d'avoir mis en place un «fonctionnement frauduleux» et taxe ses fournisseurs de «malhonnêteté», la réponse est savoureuse: «Nous ne sommes pas des escrocs, nous attachons une grande importance à la satisfaction de nos clients.» ♦

(1) En cas d'abus, cela permet à un consommateur d'annuler son paiement et d'être remboursé par l'éditeur de sa carte bancaire ou par sa banque.

Être aux aguets

Plusieurs indices doivent alerter le consommateur sur le caractère possiblement frauduleux d'un site.

Gare aux adresses internationales

«Beaucoup de sites d'escroqueries sont hébergés au Canada, en Australie ou aux Pays-Bas, mais pas tellement en Russie ou en Ukraine, par exemple», précise un expert. Pratique-tendance.com et Avenue du loulou ont le même hébergeur canadien, Shopify. Pourquoi recourir à des plateformes étrangères? L'intérêt n'est pas tant de profiter d'une législation plus permissive que d'être à l'abri des injonctions de fermeture en profitant des aléas de la coopération mondiale en matière de cybercriminalité. Quand les autorités françaises signalent un site frauduleux à celles d'un autre pays, c'est à ces dernières de décider de le faire fermer... Il faut du temps, et parfois, les dossiers s'enlisent. Les escrocs ont un répit qui leur suffit: «Ces plateformes ne restent actives que quelques semaines, voire quelques mois, avant de fermer puis de rouvrir sous d'autres noms.» À ce rythme, difficile pour les pouvoirs publics d'intervenir immédiatement. De fait, la prévention reste la meilleure parade. «Le consommateur doit vérifier la fiabilité du site», conseille un gendarme spécialisé. Parmi les signaux d'alerte, les adresses fantaisistes dans les mentions légales. Avenue du loulou est soi-disant domicilié à Fujairah, aux Émirats arabes unis, dans un Aparthotel à côté de l'aéroport. Quant à Pratique-tendance.com, il mentionne un building de Hennessy Road à Hong Kong. «Ce sont des adresses fictives, destinées à décourager les gens qui voudraient voir un responsable au siège de l'entreprise», résume-t-il. Qui va se déplacer là-bas pour un Lego?»

Si vous tombez dans le piège

- # **Signaler** une escroquerie sur Internet: Signal.conso.gouv.fr ou Internet-signalement.gouv.fr.
- # **Dénoncer** un site de *phishing* (fraude destinée à leurrer l'internaute pour récupérer ses données personnelles ou bancaires): Phishing-initiative.fr.
- # **Notifier** des e-mails frauduleux (spams): Signal-spam.fr.
- # **Obtenir** un soutien: la plateforme gratuite Info Escroqueries (au 0805 805 817, accessible du lundi au vendredi de 9 h à 18 h 30). Des policiers et des gendarmes vous répondent.
- # **Enclencher** une procédure de *chargeback* (ou «rétrofacturation»): renseignements sur Economie.gouv.fr/particuliers/procedure-chargeback.



LA FEUILLE DE ROUTE ZÉRO ÉMISSIONS NETTES DE NESTLÉ

Décembre 2020



NEUTRALITÉ CARBONE

Le greenwashing

« Neutre en carbone », c'est le nouveau mantra des grandes entreprises, de leurs produits ou services et de leurs publicités. La réduction significative de leurs émissions de gaz à effet de serre n'est pourtant pas engagée. Alors, comment font-elles ?

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS**

Sondage après sondage, la tendance se confirme. Les Français placent la question du réchauffement planétaire parmi les problèmes environnementaux les plus préoccupants. De plus, l'Accord de Paris impose la neutralité carbone à l'horizon 2050. Alors, le monde des affaires et de la publicité n'a pas tardé à renifler le bon filon. Les grandes entreprises ne jurent plus que par leurs objectifs climatiques. Françaises ou étrangères, elles raffolent du concept de « zéro émission nette » de gaz à effet de serre (GES). Si elles ont longtemps nié la réalité de l'élévation de la température moyenne de l'atmosphère, il devient difficile de trouver discours plus engagés dans la lutte contre le changement climatique que ceux de majors telles que TotalEnergies, BP, Danone, Amazon, Shell, Unilever, Nespresso et consorts. La COP 26, qui s'est tenue à Glasgow en novembre dernier, l'a encore prouvé. Il y a de quoi être surpris tant ces groupes industriels et commerciaux participent au réchauffement via leurs émissions colossales de dioxyde de carbone (CO₂).

2050 en ligne de mire

Certes, leur objectif de neutralité est rarement immédiat. Il vise en général l'horizon 2050, mais tout de même ! À moins de renoncer à produire du pétrole et du gaz pour se convertir

aux énergies vertes, on voit mal les compagnies pétrolières devenir « net zéro ». De son côté, Amazon peut à terme passer ses sites, ses entrepôts et ses propres moyens de transport en 100 % renouvelables. Sauf que son très lourd impact climatique repose avant tout sur la commercialisation et l'expédition de plus de 10 milliards de produits. Il faut, en outre, comptabiliser les tonnes d'emballages de protection et les livraisons toujours plus rapides, qui obligent à multiplier les véhicules sur les routes plutôt qu'à les remplir.

Danone fait encore mieux en déclarant d'ores et déjà ses eaux minérales Evian et Volvic « neutres en carbone ». Bigre ! Sans même parler du processus de production et de l'acheminement jusqu'aux points de vente, on a du mal à imaginer une bouteille en plastique sans impact sur l'environnement. Le géant de l'agroalimentaire admet d'ailleurs que celle élaborée avec des matériaux 100 % recyclés génère jusqu'à 50 % de moins de CO₂ que celle en plastique vierge. On demeure donc loin du zéro émission. Certes, ses usines d'emballage sont alimentées en énergies 100 % renouvelables, ses parkings, couverts de panneaux photovoltaïques et les palettes, convoyées en train. Toutefois, si cette solution limite le transport par camion, elle ne l'élimine pas. Et il reste toujours autant de bouteilles à fabriquer, puis à valoriser ou à incinérer après usage.



tourne à plein

L'objectif climatique de neutralité carbone a été dévoyé par l'avidité des grandes entreprises, dont les actions « vertes » ne réduisent pas leurs émissions de gaz à effet de serre.

Quant à la promesse de neutralité carbone des supermajors pétrolières et gazières que sont BP, Eni, Repsol et Shell, en plus de celle de notre champion national, elle laisse encore plus songeur. Le rapport climat de TotalEnergies prévoit de renforcer sa présence dans le gaz, « moins émissif que le pétrole et deux fois moins que le charbon », et aussi de diminuer le brûlage de routine des gaz associés à l'extraction du pétrole. Son ambition pour 2030 est de ramener la part du pétrole de 55 à 35 %, d'augmenter celle du gaz de 40 à 50 % et celle de l'électricité, notamment renouvelable, de 5 à 15 %. Ce qui ne saurait suffire pour abaisser significativement les émissions. D'autant moins que le groupe continue à développer son activité dans les énergies fossiles... tout en investissant dans la préservation des forêts. Il fore, par exemple, 400 puits de pétrole dans un parc national en Ouganda !

Bilan carbone obligatoire

Les multinationales doivent effectuer leur bilan carbone, c'est une obligation réglementaire. Les plus polluantes d'entre elles sont en plus soumises au système européen des quotas, censé les inciter à réduire leurs émissions. Celles-ci ne se démentent pourtant pas pour les diminuer. Leurs plans d'actions à mener

Investir dans la gestion forestière en Asie et en Afrique coûte infiniment moins cher que de réduire l'impact des activités

afin de parvenir à la neutralité carbone, autrement dit trouver l'équilibre parfait entre le CO₂ émis et celui qui est stocké, ne sont pas du tout à la hauteur des enjeux. « *L'évolution future de la hausse des températures dépend du cumul des émissions de CO₂* », indique Valérie Masson-Delmotte, climatologue au Laboratoire des sciences du climat et de l'environnement et membre du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (Giec). *Elle se traduit déjà par une recrudescence de phénomènes climatiques extrêmes. Abaisser fortement et rapidement les émissions jusqu'à atteindre le "zéro émission nette" vers 2050 constitue une condition clé de la limitation du réchauffement climatique.* »

Or, les grandes entreprises tentent de s'exonérer de cet impératif incontournable. Loin de focaliser leurs efforts sur la chute drastique de leurs émissions, elles misent sur le mécanisme de compensation carbone en finançant des opérations qui séquestreront du carbone dans un délai plus ou moins long quelque part dans le monde. Mais en parallèle, elles envoient toujours autant de CO₂ dans l'atmosphère. Pour ces firmes, c'est tout bénéfice. Investir dans la gestion forestière en Asie et en Afrique leur coûte infiniment moins cher que de minimiser l'impact de leurs activités, tout en leur permettant de communiquer haut et fort sur leur stratégie de neutralité carbone.

Les compagnies pétrolières sont ainsi très friandes d'achats forestiers et de plantations à grande échelle. À l'instar de TotalEnergies, qui a lancé, en 2021, un projet de boisement en République du Congo, avec 40 000 hectares d'acacias censés absorber plus de 10 millions de tonnes de CO₂ sur 20 ans. La multinationale consacre également, chaque année, environ >>>



Poser des panneaux solaires sur des entrepôts ne suffit pas pour se prétendre neutre en carbone !

J. LANE/EPA-MAXPPP

>>> 100 millions de dollars à la multiplication d'investissements forestiers, essentiellement en Amérique du Sud et en Afrique, visant à capter 5 millions de tonnes de CO₂ par an d'ici à 2030. « Le moyen le plus efficace aujourd'hui d'éliminer le carbone pour moins de 10 dollars la tonne, c'est la reforestation », justifiait son P.D.G. en 2019. Cependant, face aux 460 millions de tonnes qu'émet tous les ans TotalEnergies, ces actions s'avèrent dérisoires... Nespresso, la filiale de Nestlé, plante quant à elle des millions d'arbres afin d'apporter l'ombre nécessaire aux caféiers dans les pays producteurs, en Colombie, au Guatemala, en Éthiopie, en Ouganda et au Costa Rica. Danone, lui, en a déjà planté 130 millions pour piéger du CO₂, et protège des écosystèmes naturels en Ouganda, au Pérou et au Congo.

Certifications délivrées par le privé

Bref, chacun investit à sa guise et fait certifier ses programmes de compensation au moyen de crédits carbone délivrés par des entités privées. « Ces organismes sont en concurrence sur le marché. Comme ils touchent une redevance sur chaque crédit carbone, ils ont tout intérêt à voir le nombre d'opérations de compensation s'accroître », explique Alain Karsenty, économiste au Centre de coopération internationale en recherche agronomique pour le développement (Cirad). La déforestation évitée [baisse du taux de déforestation par rapport à un seuil de référence] est bon marché et plébiscitée par les entreprises : la tonne de CO₂ y coûte de 3 à 6 dollars, alors qu'elle vaut près de 90 euros sur le marché européen du carbone. De fait, énormément de crédits carbone y sont générés, même si le stockage de CO₂ n'augmente pas. Juste en assurant que les forêts auraient été bien plus déboisées sans intervention... On prévoit souvent le pire pour pouvoir, ensuite, prétendre l'avoir empêché. Les effets d'aubaine sont nombreux. »

La gestion forestière par la plantation industrielle d'arbres représente l'autre filon très juteux, pas cher non plus. Le choix se porte sur des essences à croissance rapide afin de réduire le décalage temporel entre les émissions et leur compensation. On crée d'immenses étendues d'eucalyptus, d'acacias ou de pins, notamment en Indonésie et au Cambodge, ce qui a des conséquences environnementales néfastes : dégradation de la biodiversité, érosion des sols mais aussi épuisement

de la ressource en eau, car pour grandir si rapidement, ces espèces en pompent énormément. « Leur durée de vie est relativement courte. Ces bois servent à la fabrication de pâte à papier ou à la production d'énergie. Ils ne stockent pas le CO₂ aussi longtemps qu'une forêt naturelle », ajoute Alain Karsenty. Les plantations comme les forêts sont victimes de mégafeux, dont le nombre explose ces dernières années. Sous l'effet de l'élévation des températures, les forêts absorbent de moins en moins de CO₂ et, au-delà de 30 à 32 °C, elles en rejettent même plus qu'elles n'en piègent. En outre, avec la sécheresse, la mortalité des arbres s'accroît, ils deviennent plus vulnérables aux pathologies et aux attaques de parasites. »

La compensation des émissions est donc décalée et incertaine, jamais à l'abri des aléas climatiques et de la déforestation par les activités humaines, tandis que les émissions sont immédiates et que chaque tonne envoyée dans l'atmosphère participe au réchauffement climatique.

Les problèmes posés par ces investissements dans la compensation ne s'arrêtent pas là. « La neutralité carbone qui repose sur des plantations

massives d'arbres sur de vastes espaces pourrait entraîner un renchérissement de 80 % des prix des denrées alimentaires d'ici à 2050, et une aggravation de la famine dans le monde, alerte Oxfam, une association en lutte contre la pauvreté. La flambée de la demande de terres risquerait de provoquer des déplacements en masse de populations dans les pays à faible revenu et une faim aiguë. » L'organisation cite des terres traditionnelles exploitées par des communautés qui ont été réquisitionnées en Inde, les privant d'abri et les plongeant dans l'insécurité alimentaire. « Les plans climatiques des grandes sociétés pétrolières et gazières nécessitent une superficie considérable de terres », dénonce-t-elle. Elle craint leur accaparement aux dépens de millions de petits fermiers et de peuples autochtones qui en dépendent pour leur subsistance. Oxfam a calculé que les engagements en matière de neutralité de BP, Eni, Shell et TotalEnergies les contraindraient à reboiser une surface équivalente à plus de deux fois celle du Royaume-Uni. « Acheter des crédits carbone n'efface en rien l'impact de l'entreprise sur le climat, parler de neutralité carbone est très trompeur », complète Valérie Masson-Delmotte, du Giec. De nombreux secteurs y recourent énormément, mais cela ne réduit pas leurs effets sur le

>>>

SECTEUR AÉRIEN

Compenser... pour émettre plus !

Vols et aéroports neutres en carbone, le tout sans réduire les émissions de CO₂ du trafic aérien, voire en les augmentant... Où s'arrêtera l'écoblanchiment ?

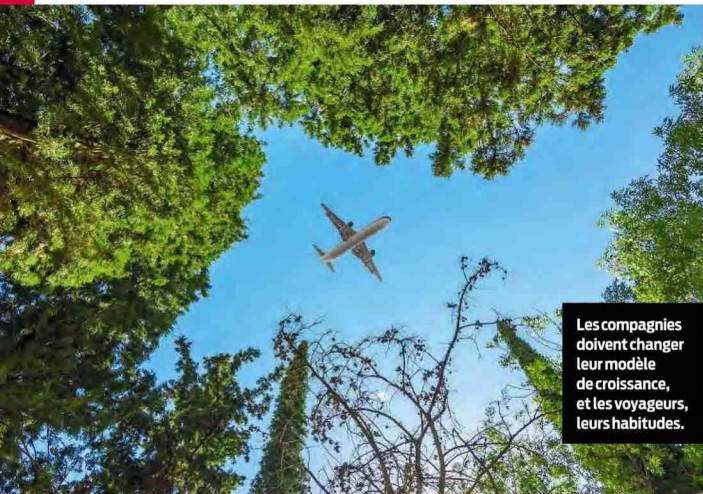
Les compagnies aériennes ont fait très fort en inventant les vols neutres en carbone. Une formulation qu'elles justifient par la plantation d'arbres qui absorberont par la suite le CO₂ dans les pays en développement. Air France a même affirmé que le Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (Giec) soutenait ce système de compensation carbone, avant de se faire vertement rappeler à l'ordre. « La neutralité carbone implique que chaque émission soit effacée par l'élimination de la même quantité de CO₂ retirée de l'atmosphère et séquestrée de manière durable. Or, le reboisement ne stocke le carbone que pendant la croissance de l'arbre, et à supposer qu'on ne le brûle pas pour le chauffage ou la cuisson et qu'on ne le coupe pas sans replanter après », a répliqué Valérie Masson-Delmotte, du Giec. Air France annonce depuis lors des vols domestiques à émissions de CO₂ « 100 % compensées », les investissements

forestiers s'opérant au Brésil, au Pérou, au Kenya, en Inde et au Cambodge. « Ce mécanisme de compensation engendre des effets pervers », note Alain Karsenty, du Centre de coopération internationale en recherche agronomique pour le développement (Cirad). D'un côté, les voyageurs s'achètent à bon compte une conscience écologique. Ils continuent à utiliser fréquemment l'avion, participant ainsi au développement de l'offre aérienne et au gigantisme des aéroports. De l'autre, les compagnies communiquent sur leur neutralité carbone sans avoir à remettre leur modèle économique en question. » Comme pour conforter ces accusations, le secteur a adopté le programme Corsia, un dispositif de compensation carbone volontaire des vols internationaux. Son objectif ? Compenser les seules émissions qui excèdent les niveaux atteints en 2020. Il s'agit d'éviter le paiement de quotas carbone et d'essayer de rendre acceptable la hausse du trafic.

Ce système permet aux compagnies de maintenir leur modèle de croissance sans fournir plus d'efforts pour limiter leur contribution au réchauffement climatique. D'un pur point de vue industriel, c'est bien vu, mais risqué si le « flygskam », ce mouvement citoyen né en Suède qui prône la honte de prendre l'avion et son boycott, s'étend.

Aéroports « net zéro », ben voyons !

Autre perle du monde de l'aviation, aujourd'hui, certains aéroports se déclarent neutres en carbone. Rien qu'en France, après Nice Côte d'Azur et Lyon-Saint-Exupéry, c'est au tour de Toulouse-Magnac d'obtenir son accréditation en la matière. Il s'agit d'une autocertification du secteur décernée par le Conseil international des aéroports. Plus fort encore, dans le bilan carbone qui conduit à cette labellisation, les avions n'existent pas. Ils n'atterrissent pas, ne décollent pas, ne font l'objet d'aucune intervention de maintenance. Concernant le site de Toulouse-Magnac, il a été récompensé pour la réduction de 42 % en 10 ans de ses émissions de CO₂, en ne prenant en compte que la consommation énergétique des bâtiments, des engins de piste et des trajets domicile-aéroport des collaborateurs... Des crédits carbone associés à la réhabilitation de zones forestières en Indonésie compensent le solde d'émissions qui perdurent. Sans aucune garantie de compensation durable, comme le prouve le cas de la Californie. Pionnière du marché carbone, elle avait massivement investi dans la restauration des forêts. Malheureusement, à cause des incendies majeurs de ces dernières années, tout le carbone stocké est parti en fumée et a fait exploser les émissions de CO₂ de l'État. Le secteur aérien travaille néanmoins à l'adoption, à terme, de biocarburants et d'appareils alternatifs, des pistes plus sérieuses pour diminuer son impact sur le climat. ♦



Les compagnies doivent changer leur modèle de croissance, et les voyageurs, leurs habitudes.

>>> **réchauffement. Ils libèrent toujours autant de CO₂.** Ce n'est pas par hasard que s'il autorisait la compensation carbone, le protocole de Kyoto signé en 2017 prohibait la déforestation évitée.

Autorégulation sans contrôle

Le marché européen régulé du carbone a ensuite élargi cette interdiction à tout ce qui touche à l'utilisation des terres, à commencer par la plantation d'arbres. Cependant, les industriels n'en ont cure. Sur le marché volontaire des crédits carbone, qui s'autorégule sans aucun contrôle, ils n'ont de comptes à rendre à personne et leur seul souci, c'est d'avoir l'air engagés pour le climat sans rien changer à leurs activités, voire en produisant encore plus de CO₂ ! « Imaginons que les puits de carbone naturels [réservoirs qui stockent le carbone atmosphérique comme les océans ou les forêts] soient à leur maximum dans le monde. Ils absorberaient entre 4 et 6 milliards de tonnes de CO₂ par an, alors qu'on en génère 35 milliards... », précise César Dugast, expert climat chez Carbone4, un cabinet de conseil en stratégie bas carbone. De plus, on ne peut pas réduire ses émissions en acquérant des crédits carbone. Aucune compensation n'évite d'émettre, c'est du *greenwashing*. »



Des cultures vivrières traditionnelles sont remplacées par des plantations d'essences d'arbres à croissance rapide qui appauvrissent la biodiversité.

M. DEVILLE/AFIP

L'Agence de la transition écologique (Ademe) a d'ailleurs pris position contre ces pratiques. Dans un avis de mars 2021 sur le sujet, elle épingle tous ceux qui « *privilégient le financement de projets de compensation peu onéreux afin de communiquer sur une neutralité carbone arithmétique plutôt que d'investir dans un réel programme de décarbonation de leurs activités* ». L'Agence martèle que cette neutralité n'a de sens qu'à l'échelle de la planète et des États, et que les entreprises, les collectivités ou les citoyens qui s'engagent en faveur de celle-ci ne peuvent prétendre devenir ou se revendiquer neutres en carbone. Les émissions indirectes liées aux biens ou aux services pèsent en effet beaucoup plus lourd que celles dont ils se sentent responsables. Pour un produit donné, il s'agit notamment de l'extraction des matières premières, de l'énergie nécessaire à leur transformation, de sa fabrication, de son acheminement, de son usage, de sa durée de vie, puis de son élimination ou de son recyclage. Il est impossible d'affecter toutes ses émissions à une entité unique. Cet écueil se retrouve dans tous les domaines. « Il est trompeur d'associer la neutralité à des produits, des services ou des événements au seul titre de la compensation des émissions, alors qu'au niveau planétaire, ils peuvent être intrinsèquement incompatibles avec cet objectif », renchérit César Dugast. C'est une pure construction marketing et un artifice comptable qui ne permet pas de distinguer une société qui agit pour limiter ses émissions d'une autre qui se contente de les compenser. »

Si le sens des mots est largement détourné par les acteurs économiques en matière de neutralité carbone, l'heure reste plus que jamais à la réduction, aussi forte et rapide que possible, de ses émissions, qu'on soit citoyen, collectivité ou entreprise. Il s'agit de l'unique moyen de contenir le réchauffement dans la limite de 1,5 °C. Concernant les investissements complémentaires destinés à préserver ou à développer des puits de carbone, l'Ademe recommande de parler de contribution à la neutralité carbone collective, et Carbone4, de contribution financière plutôt que de compensation pour les projets de crédits carbone. Ce serait effectivement plus adapté. ♦

PUBLICITÉ Le loupé de la loi Climat

La Convention citoyenne sur le climat avait présenté des mesures ambitieuses, dont l'interdiction d'affirmer dans une publicité qu'un bien ou un service est neutre en carbone. La version adoptée par l'Assemblée nationale traduisait fidèlement ce projet, avant que le Sénat ne le dévoie... « Cette volte-face risque de décomplexer les mentions abusives de neutralité carbone, tacle César Dugast, du cabinet de conseil

Carbone4. Si les critères du décret restent aussi laxistes que dans la proposition soumise à consultation publique, vous aurez le droit, par exemple, de vendre 1 m³ de gaz neutre en carbone. Il suffira de mesurer ses émissions, de s'engager à augmenter la part de gaz vert de 1% et d'acheter les crédits carbone les moins chers du marché. Vous pourrez tout autant déclarer un baril de pétrole ou un vol long-courrier neutres en carbone sans être

condamnable. » Sous couvert d'une proscription de façade, la loi Climat empire en réalité la situation. Elle légalise la pub pour les produits les plus émissifs pour peu que l'annonceur se plie à des exigences faciles à remplir. Et le texte empêche aussi d'intenter un recours pour pratique commerciale trompeuse. Alors qu'il devait, dans sa première mouture, prohiber une allégation sans fondement scientifique, il

légitime l'idée que compenser des émissions suffit. Une contrevérité combattue par tous les experts du climat et par l'Agence de la transition écologique, bras armé de l'État en matière d'écologie. Elle vient de publier un avis où elle qualifie de trompeurs les arguments commerciaux ou publicitaires de « neutralité carbone » et « neutre en carbone ». La loi Climat adoptée l'été dernier semble déjà d'un autre temps.



LABELS ÉTHIQUES

Origine non garantie

Un cacao certifié équitable ou une huile de palme étiquetée durable attestent-ils d'une production dans une exploitation labellisée ?

— Par **ELSA CASALEGNO**

Esperant soutenir les petits producteurs, vous achetez du café dont l'emballage porte le logo vert et bleu du label de commerce équitable Max Havelaar; pour sauver la forêt et les orangs-outans de Bornéo, vous choisissez les tablettes de chocolat qui arborent la petite grenouille du label environnemental Rainforest Alliance... Afin de corriger les travers du commerce mondial, des certifications labellisent des cultures issues d'exploitations censées avoir adopté de bonnes pratiques agricoles ou sociales. Pourtant, ce n'est pas toujours le cas, sans même contrevenir aux cahiers des charges. La raison ? Plusieurs systèmes existent pour tracer l'approvisionnement d'une denrée agricole : la ségrégation, l'identité préservée, le bilan massique et le certificat Book & Claim (lire l'encadré ci-contre). Les deux premiers s'avèrent les plus vertueux, et sont privilégiés par les labels reconnus. À l'inverse, le Book & Claim est insuffisant : une entreprise peut apposer un message environnemental sans utiliser un gramme de matière première certifiée. Ni Rainforest Alliance ni Max Havelaar, WFTO et consorts ne l'autorisent. Cependant, on retrouve le Book & Claim dans les filières huile de palme et soja.

De nombreux freins

Le bilan massique, lui, se rencontre dans le cacao, la canne à sucre, les jus de fruits, le thé, les huiles de palme et de coco et le soja, pour des raisons économiques et techniques – chez Max Havelaar, seuls les quatre premiers sont concernés. Ce modèle permet de prospecter de grands groupes agroalimentaires qui hésitent à s'engager dans des filières sous labels ségrégués; les surcoûts liés à un stockage séparé ou à des lignes de fabrication dédiées pouvant



LEXIQUE

La ségrégation

Les aliments certifiés sont physiquement séparés des denrées standards, depuis la plantation jusqu'à la sortie d'usine. Différents lots certifiés peuvent être mélangés.

L'identité préservée

La production est ségréguée et tracée depuis l'exploitation agricole.

Le bilan massique

Des ingrédients certifiés et non certifiés sont mélangés. Les aliments finaux se voient apposer le label dans les mêmes proportions (par exemple, un quart d'ingrédients certifiés achetés par le fabricant = un quart de produit final étiqueté).

Le certificat Book & Claim

(Acheter & Revendiquer)
Un industriel utilise un produit standard, mais achète un certificat, pour un volume donné, à un fournisseur certifié. Il peut alors afficher qu'il « participe à la lutte contre la déforestation », toutefois sans avoir droit au label.

être dissuasifs quand l'unité de production est calibrée pour des quantités importantes et à bas prix. Le frein peut également être technique. Des denrées comme le thé ou la canne à sucre devant subir une première transformation rapidement après la récolte, les producteurs sont contraints de se rendre à l'usine la plus proche de leurs champs. Or, les livraisons sous labels, plus modestes, ne suffisent pas toujours à constituer des lots distincts. Ce sont aussi parfois les propriétaires de sites de grande capacité qui n'en ont pas la volonté.

Tout le monde ne voit pas d'un bon œil l'arrivée de gros industriels sur ces marchés de niche : ces derniers risquent d'imposer leur propre fonctionnement (denrées peu chères, grands volumes et faible rémunération des planteurs) contraire aux valeurs défendues par les labels. « Grâce au bilan massique, les entreprises n'ont pas eu à investir pour ségréguer les ingrédients certifiés. Cet argent peut donc aller vers les agriculteurs », rétorque Rainforest.

Quid de la traçabilité ? Le consommateur a peu de moyens d'identifier les aliments produits de façon vertueuse. Max Havelaar dispose d'affichages distincts, encore faut-il les connaître. Seule certitude : quand une denrée cumule ces labels avec le bio, son origine est forcément connue. ♦

NOUVEAU DPE

Des travaux aux bénéfices dévalués

Le témoignage d'un de nos fidèles abonnés sur le résultat aberrant de son diagnostic de performance énergétique (DPE) en a suscité beaucoup d'autres. Et autant dire que le gouvernement en prend pour son grade.

— Par ÉLISABETH CHESNAIS

En février dernier, nous avons présenté à nos lecteurs le résultat déliant d'un diagnostic de performance énergétique (DPE) établi après la réforme et ses ajustements (QC n° 610, p. 7). C'est peu dire qu'il a provoqué un très grand nombre de réactions. Dont celle, inhabituelle, du ministère de la Transition écologique, qui nous a demandé le DPE en question « de manière anonymisée, afin de le faire remonter aux équipes concernées ». Nous avons aussi reçu des DPE du même tonneau, et des diagnostiqueurs ont confirmé des soucis ou exprimé leur colère, se sentant injustement mis en cause. Enfin, les confidences d'un éditeur de logiciels DPE nous ont permis de comprendre les dérives constatées.

« Le nouveau DPE exige de passer beaucoup plus de temps sur le terrain, ce qui constitue une partie du problème, affirme ce dernier. Le logiciel effectue un calcul théorique, mais c'est avec toutes les informations que lui fournit le diagnostiqueur. Si le propriétaire d'un logement est capable de confirmer ses déclarations sur, par exemple, la présence d'un isolant et son épaisseur, l'âge d'un équipement de chauffage ou d'autres éléments importants, en montrant les documents attestant de travaux d'économie d'énergie, tout va bien. » Le professionnel intègre alors des données exactes au logiciel. *« Sinon, poursuit notre interlocuteur, puisque le DPE est devenu opposable et peut mettre sa responsabilité en jeu, il préfère se protéger. Il entre des valeurs par*

défaut, qui sont toujours les plus mauvaises. » Plusieurs DPE envoyés par des lecteurs de *Que Choisir* prouvent la pertinence de ses affirmations.

Diagnostiques incohérents en pagaille

« Mon immeuble a été isolé par l'extérieur en 2020. Les caves et les combles le sont également, et du double vitrage a été posé, soit "la totale", résume Paul, qui habite à Laval (53). J'étais confiant en demandant un DPE. » Mais, en décembre dernier, ce fut la douche froide. Son bien obtient un F sur une échelle de A à G, c'est donc une passoire thermique. Mais que faire de plus ? Rien, à part modifier la méthode du nouveau DPE ! Tout vient du fait que Paul, vivant en copropriété, n'a pu produire aucune facture de travaux. N'ayant pas le temps ou l'envie de contacter le syndic pour qu'on lui confirme les dires du propriétaire, le diagnostiqueur a coché des données par défaut.

Autre illustration avec un appartement de Levallois-Perret (92), niché dans un bâtiment à l'angle de deux rues. Après le bilan d'un audit énergétique, la copropriété a fait isoler la toiture et les façades sur rue, les portes-fenêtres et les fenêtres ont été changées, une chaudière neuve a en outre été achetée et l'installation de chauffage, équilibrée. Le bien concerné par le DPE donne en partie sur les façades isolées, se situe en étage intermédiaire et se trouve accolé à des logements voisins. Il a pourtant écopé d'un E... Ces incohérences touchent en particulier les habitations collectives, car les copropriétaires

PETITES SURFACES

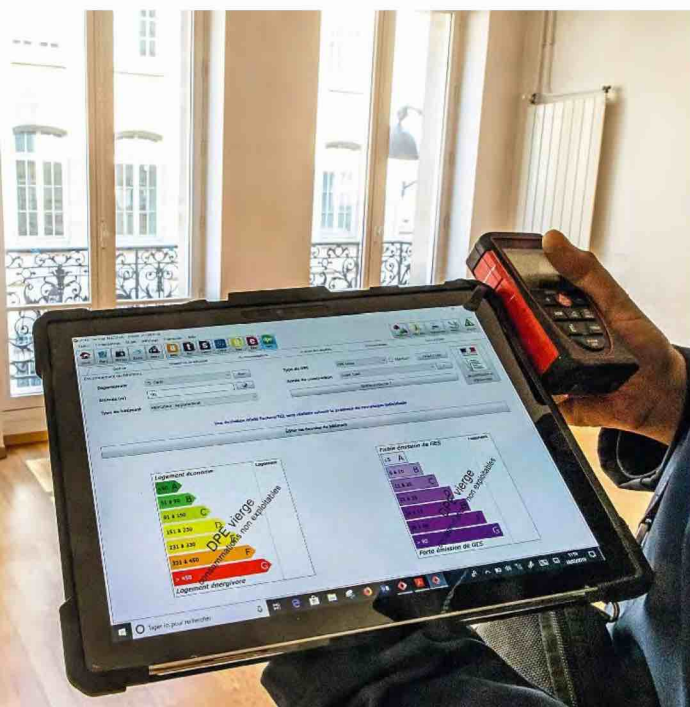
Particulièrement pénalisées

De l'avis de notre éditeur de logiciels DPE cité dans l'article principal, les appartements sont particulièrement plombés, et les petites surfaces, encore plus. *« Pour qualifier l'installation de chauffage, par exemple, il faut descendre à la chaufferie, explique-t-il. Les diagnostiqueurs n'y ont*

pas accès, ils n'entrent donc pas les bonnes données. » Possédant un studio noté C dans Paris et devant le relouer, Gérard a demandé un nouveau DPE. Résultat, il détient maintenant une passoire énergétique avec un score de G ! Le coût du chauffage est indiqué à 1000 € par an alors que sa facture réelle s'élève

à 200 €. Mais le clou de l'absurdité, c'est que le diagnostic préconise une pompe à chaleur (PAC) air-eau... pour un 28 m² ! À Toulouse (31), un studio classé E recevait un A sans renforcer son isolation avec la pose de deux PAC, l'une dédiée au chauffage et l'autre, à l'eau chaude !





ne disposent pas de factures individuelles des travaux réalisés sur l'enveloppe de l'immeuble. Alain, président du conseil syndical d'une résidence près de Saint-Étienne (42), a convaincu les habitants de voter de lourds investissements : isolation des murs par l'extérieur et des toits-terrasses, remplacement de tous les ouvrants et pose de chaudières à condensation. La consommation d'énergie est ainsi tombée à 116 kilowattheures (kWh) par mètre carré et par an, ce qui devait permettre, d'après l'audit, d'atteindre la classe C. Mais pas avec le nouveau DPE, qui a dégradé le score. « Dévaloriser ainsi ceux qui ont dépensé beaucoup d'argent pour des travaux au nom de je ne sais quelle idéologie écologiste radicale, c'est honteux », s'insurge Alain, qui s'en veut presque d'avoir encouragé leur financement.

La neutralité carbone écrase tout

Il y a aussi la neutralité carbone, qui se traduit par un objectif de réduction des émissions de gaz à effet de serre. Celui-ci interdit à un logement chauffé autrement que par une pompe à chaleur

(PAC) ou un appareil à bois très performant de se placer au-delà de D quand il est doté d'une chaudière au gaz, et de dépasser E lorsqu'elle fonctionne au fioul, alors qu'il peut s'améliorer de trois classes... avec une PAC!

Eh oui, ce n'est pas une blague, comme en témoigne le diagnostic établi pour la maison de Maryse et Jean-Guy, dans le Finistère. Il mentionne leurs travaux d'économie d'énergie, juge l'isolation de la toiture excellente, tout comme celle des fenêtres et des portes. Toutefois, il conclut à une consommation de 588 kWh/m²/an, donc note le bien en G. Se retrouver avec une passoire thermique après avoir déboursé de grosses sommes, les propriétaires en sont restés sans voix. De plus, à supposer qu'ils isolent les murs par l'extérieur et le plancher bas, ce qui rendrait le bâti très performant et le logement sobre en énergie, ils n'arriveraient qu'en E. En revanche,

Le DPE se fonde sur le niveau d'émissions de gaz à effet de serre

le pavillon passerait de E à B par la seule magie de la pose d'un chauffe-eau thermodynamique et d'une PAC!

Isabelle est dans la même situation avec un bien acquis en D dans la Vienne. Elle a fait mettre 30 cm de laine de verre dans les combles, changer les fenêtres et les portes-fenêtres, isoler une façade. Résultat, la demeure est rétrogradée en E! Isoler les autres murs et le plancher bas ne l'amènerait qu'en D. Alors, à quoi bon? Quant à Serge et sa compagne, ils ont acheté un appartement neuf en 2021, qui leur a été livré avec une attestation de prise en compte de la réglementation thermique 2012, une garantie de basse consommation. Or, le DPE ne l'a placé qu'en C. Avec ce nouveau diagnostic, ce logement très bien isolé n'est même plus valorisé. Il y a de quoi décourager les propriétaires prêts à se lancer dans des travaux onéreux. « La méthode de calcul est établie à partir d'un arrêté, le problème ne vient pas de nous, se défend un diagnostiqueur, mais des outils que nous impose le gouvernement. Je me désole de classer une maison bien isolée en F juste à cause de sa chaudière au fioul. »

Président de l'association Les diagnostiqueurs indépendants (LDI), Frédéric Mirabel-Chambaud avait attaqué le projet de nouveau DPE en Conseil d'État, sans être entendu. Mais il continue à tirer la sonnette d'alarme. « Toute une partie du parc des logements sera classée d'office en passoire énergétique, quoi qu'on ait fait pour l'améliorer, assure-t-il. Prenez les immeubles haussmanniens, qui disposent de belles hauteurs sous plafond et qu'on n'isolera jamais par l'extérieur : c'est rédhibitoire! Sans parler des maisons de caractère en pierres apparentes. Ces architectures présentent des particularités que le DPE ne prend pas en compte. On va ainsi interdire la location à toute une partie de notre patrimoine immobilier. »

À faire des émissions de gaz à effet de serre un couperet, le nouveau DPE relègue l'efficacité énergétique au second plan, ce qui pourrait être contre-productif. Les copropriétés risquent de renoncer aux rénovations très onéreuses, puisque ces dernières les classeront au mieux en D. ♦

CONCERTS, SPECTACLES...

La fraude remonte sur scène

Deux sites illégaux de revente de billets ont fermé après leur condamnation par la justice. Mais l'acteur majeur du marché noir, Viagogo, sévit toujours.

— Par **MORGAN BOURVEN**

Après deux ans quasiment à l'arrêt, le secteur du spectacle vivant revient sous les feux des projecteurs. Et avec lui, les sites frauduleux de revente de billets. «Dès l'automne 2021, les acteurs du marché noir sont revenus: ils annonçaient même parfois des dates de concerts avant nous», se désole Malika Séguineau, directrice générale du Prodiss, le syndicat national des producteurs, diffuseurs, festivals et salles de spectacle musical et de variétés. Cet organisme lutte sans relâche, depuis de nombreuses années, contre ces sites dits de «second marché» qui, sous prétexte de permettre aux internautes de céder leurs places, récupèrent des tickets par d'autres moyens – comme des logiciels qui font des réservations en masse – et les affichent à des prix surgonflés, voire vendent des billets contrefaits ou qui n'existent tout simplement pas.

Afin de lutter contre ce phénomène, la France a interdit, en 2012, la vente de places sans l'accord du producteur du spectacle. Cette règle a permis aux autorités d'assainir le marché en fermant les plateformes hexagonales incriminées. En janvier dernier, Live-booker.fr et Next-concert.com ont ainsi été contraintes de mettre la clé sous la porte après une condamnation, en 2020, du tribunal judiciaire de Paris puis, début 2022, de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), qui a établi que ces sites se rendaient responsables du délit de pratique commerciale trompeuse en faisant croire à leurs clients qu'ils vendaient des tickets avec l'autorisation des organisateurs. «Ils n'avaient aucunement l'intention de trouver un business model

honnête», dénonce Christophe Davy, président de la société Radical Production. La preuve, «ils proposaient même des billets pour des tournées qui n'avaient pas lieu!». La première action contre ces deux plateformes a été enclenchée par le Prodiss. «Elle s'inscrit dans le combat que nous menons depuis longtemps contre le marché noir», précise Malika Séguineau. Avec, en ligne de mire, le leader du secteur, Viagogo, dont les victimes se comptent par centaines parmi les lecteurs de *Que Choisir*.

Cinq ans de procès

«Nous attendons la fin prochaine de l'instruction contre Viagogo, qui dure depuis cinq ans», indique la directrice. Installé dans l'État américain du Delaware, le site a, pour l'instant, résisté aux actions lancées individuellement par des producteurs de toute l'Europe (dont, en France, le festival des Vieilles Charrues et le tournoi de Roland-Garros). Le Prodiss estime

que sanctionner Viagogo au nom de toute la profession «aurait une portée importante pour le secteur». «Viagogo ignore clairement la législation française depuis 10 ans», s'insurge Christophe Davy. «Je ne connais aucun producteur qui lui ait donné l'autorisation de vendre des billets», poursuit celui qui est spécialisé dans le rock. Il a vu l'entreprise «proposer des tickets pour Placebo à des tarifs déliants, sans qu'il sache comment elle les avait obtenus».

Aux yeux du monde du spectacle, empêcher Viagogo de nuire n'est pas seulement une question de principe. «Ces sites ne font que du parasitisme: ils captent de la valeur, mais n'investissent en rien, ne payent aucune taxe, aucun droit d'auteur, aucun impôt», résume Étienne Papin, un avocat spécialisé dans le commerce en ligne. Afin d'éviter de les enrichir et de vous faire plumer, dirigez-vous uniquement vers les billetteries reconnues (Fnac, Digitick, Ticketmaster, France Billet, grande distribution, etc.), ou sur les plateformes de revente ayant noué des partenariats officiels avec la manifestation recherchée (Zepass, TicketSwap...). Elles figurent en général sur le site de l'artiste/l'événement et/ou l'affiche du spectacle. ♦

Ces sites ne font que capter de la valeur et n'investissent en rien



Viagogo, installé aux États-Unis, ne paye en France aucune taxe, ni impôt, ni droit d'auteur sur les billets de spectacle, et les vend sans l'autorisation des producteurs.



Pour réaliser les tests de ce mois-ci, nous avons acheté 69 produits, mobilisé 5 laboratoires et dépensé 117 549 €.

POUR VOUS AIDER À CHOISIR

GRAND TEST DU MOIS

34

SHAMPOINGS SOLIDES

TOUS LES AUTRES TESTS

37

LISEUSES

38

BATTERIES EXTERNES

40

ÉMISSIONS DES SMARTPHONES RECONDITIONNÉS

42

ASPIRATEURS ROBOTS

Lire aussi notre enquête et les résultats de notre expertise sur les résidus de pesticides dans les aliments p. 44-50.



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

ACCÈS LIBRE

NOTRE EXPERTISE

LES PRODUITS CHOISIS

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

NOS TESTS COMPARATIFS

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

AUCUNE PUBLICITÉ N'EST ACCEPTÉE

Les résultats de nos tests comparatifs et les informations que nous publions ne peuvent faire l'objet d'aucune exploitation commerciale ou publicitaire, à l'exception de « La Note Que Choisir », délivrée et contrôlée par le Bureau Veritas Certification.



LE MEILLEUR 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.

S'ils n'ont pas à rougir de leurs performances, les shampoings solides ne sont pas forcément plus écologiques et, surtout, pas plus économiques que leurs équivalents liquides.



SHAMPOINGS SOLIDES

Produits corrects, marketing gonflé !

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

Pas d'emballage en plastique, un poids plume qui permet une logistique moins gourmande en carburant, des formulations plutôt sobres : le cosmétique solide séduit les consommateurs soucieux de ménager l'environnement et leur santé. Si les dentifrices et déodorants de ce type restent un marché de niche, l'offre de shampoings a explosé ces derniers mois, et toutes les marques incontournables en proposent. Leur promesse commune : ces nouvelles versions seraient plus écologiques, mais aussi plus économiques. Pas si sûr...

DURENT-ILS RÉELLEMENT PLUS LONGTEMPS ?

Rares sont les emballages qui ne portent pas, d'une manière ou d'une autre – dessin ou slogan –, des allégations liées au nombre de lavages que permet le produit. Dans de nombreux cas, si l'on en croit ces promesses, on peut s'attendre à en réaliser deux fois plus avec un pain solide qu'avec un flacon de 250 ml. Seule Corine de Farme fait exception, en annonçant l'équivalence d'une bouteille seulement. D'autres s'avancent sur un nombre de shampoings, en précisant que ce dernier dépend du type, de la longueur et de l'épaisseur des cheveux. Nos mesures ont été menées en laboratoire sur des têtes de type mannequin, qui permettent une comparaison rigoureuse entre les marques. Toujours pour les mettre

sur un pied d'égalité, et par cohérence avec la revendication sur l'impact environnemental minimisé, nous avons rapporté le résultat au poids du produit (colonne « Nombre de lavages » dans le tableau). Les performances vont du simple (Monoprix, Bio Naïa) au double (Garnier). Sont-elles cohérentes avec les promesses mises en avant ? Pas toujours. Les marques qui assurent pouvoir rivaliser avec deux flacons de 250 ml (voire de 300 ml, pour Yves Rocher) surestiment grandement les capacités de leur produit. D'une manière générale, elles auraient dû écrire « un peu plus d'un flacon ». Mais c'est certain, le slogan est bien moins percutant ! Les fabricants qui indiquent un nombre de lavages au lieu d'une équivalence en bouteille sont plus près de la réalité, et leur présentation a le mérite de pouvoir être vérifiée par les utilisateurs.

ÉCONOMIQUES, VRAIMENT ?

Mettre en avant une quantité de lavages bien supérieure à ce que l'on peut attendre d'un cosmétique liquide comporte deux sous-entendus : le produit sera écologique et économique. Sur ce dernier point, on doucera l'enthousiasme des clients en quête de bonnes affaires. Car ces références ne sont vraiment pas données : quelle que soit la marque, elles sont généralement bien plus chères que leurs équivalents traditionnels. Nous avons donc calculé le prix de revient par lavage >>>



Garnier ULTRA DOUX DÉLICATESSE D'AVOINE
5,79 € 15,3/20 | ★★

C'est l'un des plus appréciés par notre panel. La sensation de cheveux propres reste aussi longtemps qu'à l'habitude. Assez petit et légèrement courbé, il est commode à appliquer. La mousse se forme vite et s'avère assez abondante, et le démêlage se montre relativement facile. L'odeur est jugée agréable et discrète. À raison de trois shampoings par semaine, il peut tenir plusieurs mois... mais pas autant que deux flacons de 250 ml comme allégué. Et il revient beaucoup plus cher que son équivalent liquide.

Foamie AVEC DE L'HUILE DE COCO
5,95 € 15/20 | ★★

Moyennement convaincante sur le plan de la propreté des cheveux, cette référence est pourtant celle que notre panel achèterait le plus volontiers. Car elle les laisse doux, souples et faciles à démêler. Sa forme de galet ovale irrégulier et légèrement incurvé est jugée des plus pratiques, mais son odeur de noix de coco n'est pas consensuelle. Elle n'exagère pas en promettant une trentaine de lavages. Seuls un allergène et un agent lavant comportant de faibles effets sur les organismes aquatiques sont à déplorer.

Klorane À L'AVOINE
8,80 € 14,4/20 | ★★

Petit et de forme rectangulaire, ce shampooing laisse les cheveux bien propres, souples et brillants, et permet une application plutôt aisée. La production de mousse a été jugée insuffisante par certains, mais globalement c'est acceptable. Son parfum est discret, assez délicat. On peut faire autant de lavages que revendiqué, et ils ne reviendront pas plus cher qu'avec la version liquide de la marque. C'est la formule la plus recommandable pour l'environnement, et elle ne contient pas d'ingrédient indésirable pour la santé.

16 SHAMPOINGS SOLIDES

	TESTS D'USAGE	DURÉE DE VIE	ALLERGÈNES	ENVIRONNEMENT	APPRÉCIATION GLOBALE	PRIX	Poids g	Surcoût par rapport à la version liquide
	d'utilisation	Résultat sur les cheveux	Satisfaction	Coherence avec la revendication	Note sur 20	Prix aux 100 g		
1	GARNIER ULTRA DOUX DÉLICATESSE D'AVOINE	★★★	★★★	★★	★★★	15,3	60	x 2,4
2	FOAMIE AVEC DE L'HUILE DE COCO	★★★	★	★★★	★★	15	80	n.a.
3	KLORANE À L'AVOINE	★★	★★	★★	★★★	14,4	80	x 0,9
4	N.A.E. SEMPLICITÀ USAGE QUOTIDIEN	★★★	★★	★★	★	14,3	85	x 1,2
5	NUXE RÊVE DE MIEL	★★	★★	★★	★	14,2	65	x 1,2
6	LE PETIT MARSEILLAIS 3 EN 1 LAVANT DOUX, PÊCHE NECTARINE	★★★	★★	★★	★	13,6	80	x 1,7
7	CORINE DE FARMÉ À L'HUILE D'AMANDE DOUCE	★★★	★★★	★★	★★★	13,6	75	x 3,2
8	LOVE BEAUTY AND PLANET VOLUME AND BOUNTY	★★	★★★	★	★★	13,4	90	x 1
9	CARREFOUR SOFT GREEN WITH SWEET ALMOND OIL	★★	★★★	★★	★★	12,7	75	x 4,4
10	COSMONATUREL ULTRA DOUX CALENDULA BIO	★★★	★★	★★	★	12,6	85	x 0,9
11	L'OCCITANE EN PROVENCE ÉQUILIBRE & DOUCEUR AROMACHOLOGIE	★★★	★★	★★	★	12,5	60	x 1,4
12	DOP AUX ŒUFS	★★★	★	★★	★★	12,5	65	x 3,4
13	LAMAZUNA À L'ARGILE BLANCHE ET VERTE, À L'HUILE ESSENTIELLE DE LEMONGRASS BIO	★★	★★★	★	★	12,2	73	n.a.
14	YVES ROCHER DOUCEUR À LA CAMOMILLE BIO	★★	★★	★	★★	11,8	60	x 3,6
15	BIO NAÏA (MARQUE REPERE) À L'HUILE DE COCO BIO PARFUMÉ AU THÉ VERT	★	★	★	★	11	85	x 2,8
16	MONOPRIX THÉ VERT ET HUILE DE COCO	★	★★★	★	★	10,6	100	x 1,6

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

ENVIRONNEMENT À l'exception des allergènes et de quelques ingrédients légèrement toxiques pour les organismes aquatiques, globalement, les compositions sont plutôt « propres ».

SURCÔUT Au sein d'une même marque, le coût par lavage est, à trois exceptions près, bien supérieur en version solide que liquide (2,4 fois plus élevé chez Garnier, par exemple).



En pratique

De nouvelles habitudes à prendre

Le bon geste

On fait mousser quelques secondes dans les mains puis on continue en appliquant directement sur les cheveux, comme avec un savon sur la peau.

La sobriété nécessaire

Pour un intérêt écologique réel, on utilise peu de produit, on coupe le jet quand on se frotte la tête et on adopte une douche économe en eau.

Le réflexe malin

Il faut éviter que le pain de shampoing s'humidifie à l'excès, au risque de compromettre sa durabilité. Entreposez-le loin des

projections d'eau, pour qu'il sèche autant que possible. Parfois, le bloc est percé d'une corde, permettant de le pendre. Mais si elle est trop imposante (chez Dop, par exemple), elle gêne lors de l'application.

Le petit plus

À défaut de se convertir complètement au shampoing solide, on peut l'utiliser pour les voyages. Léger et peu encombrant, il sera, de surcroît, toujours accepté dans un bagage cabine. Pour le transporter, une boîte à savon ou une pochette en tissu feront l'affaire.

panel ? En réalité, les choses sont moins tranchées qu'on pourrait le penser à première vue. À porter au crédit de ces shampoings en pains : l'absence d'utilisation de plastique pour le conditionnement. Avec, à la clé, moins d'extractions de ressources pétrolières, un poids inférieur à transporter, un emballage (papier ou carton) facilement recyclable. Si ce n'est pas du « zéro déchet » comme on l'entend de plus en plus, c'est un progrès. Mais le packaging ne fait pas tout, loin de là, dans le bilan environnemental. Il faut, bien sûr, compter avec toutes les phases jalonnant la vie du produit : ses ingrédients – rien de

très « méchant » de ce côté-là dans les références testées –, sa fabrication, son transport et... son utilisation. Nos homologues allemands ont mené une analyse de cycle de vie d'un shampoing solide comparée à celle d'une version liquide. Confirmant plusieurs études réalisées auparavant, elle montre que l'étape qui pèse le plus dans l'impact écologique est celle de l'utilisation, à tel point qu'elle abolit presque les différences entre les deux types d'articles ! Ce n'est qu'au prix d'une grande sobriété dans les habitudes de lavage (lire aussi l'encadré ci-contre) que ce cosmétique d'un nouveau genre maintient son avantage environnemental. Autant dire que les remarques de certains de nos testeurs, expliquant qu'avec les shampoings solides, ils procèdent à deux applications successives séparées par un rinçage, laissent perplexe.

QUEL RÉSULTAT EN ATTENDRE ?

Globalement, notre panel (soit 22 personnes, des hommes et des femmes de 18 à 70 ans, qui ont testé les produits pendant 3 semaines) juge que les performances de ces shampoings solides sont satisfaisantes. Mais certains critères restent discriminants entre les différentes marques. La forme, par exemple, qui compte beaucoup pour une application aisée. La diversité règne, des parallélépipèdes à angles émoussés aux galets ronds ou ovales, parfois incurvés, en passant par les grosses tranches cylindriques à angles aigus (Monoprix et Bio Naïa), qui sont peu appréciées.

Les testeurs se plaignent aussi, pour plusieurs références, du fait qu'elles ne moussent pas assez. C'est une caractéristique répandue dans ce rayon, mais cela ne compromet pas automatiquement l'efficacité nettoyante. Il faut juste s'y habituer... Autres défauts fréquemment rencontrés : brillance et facilité de démêlage ne sont pas toujours au rendez-vous. À trop se soucier de leurs effets sur la planète, certains fabricants en oublient les fonctions primordiales d'un shampoing. À l'inverse, L'Occitane fait partie des plus appréciés, mais des critères déterminants l'empêchent de monter sur le podium : durée de vie, impact environnemental et innocuité de la formule. Si on ne recherche que l'agrément d'usage, autant acheter une version liquide ! ♦

>>>

en le comparant à chaque fois à celui d'un shampoing liquide proposé par le même fabricant. Le résultat confirme la première impression : chaque usage vaut entre 1,2 et 4,5 fois plus cher qu'avec la version liquide, seules trois références échappant à ce surcoût. On remarque au passage que, si l'on se penche sur le prix aux 100 g, Yves Rocher, d'habitude apprécié pour ses tarifs modérés, est ici au coude-à-coude avec des marques plutôt haut de gamme comme Nuxe ou L'Occitane. La référence du fabricant breton enregistre, en outre, un nombre de lavages possibles parmi les moins élevés.

QUELLES CONSÉQUENCES SUR L'ENVIRONNEMENT ?

La motivation numéro 1 des utilisateurs de cosmétiques solides est évidemment de faire du bien à la planète en adoptant cette nouvelle tendance. Mais sont-ils vraiment « écologiques +++ », comme l'a exprimé une des testeuses de notre

LISEUSES

Parmi les 10 références de ce test, les nouveautés côtoient des modèles plus anciens, toujours d'actualité.

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



HOCUS-FOCUS/ISTOCK

Pratiques et confortables

Au rayon liseuses, les bonnes nouvelles s'enchaînent. D'abord, tous les modèles de notre sélection donnent plutôt satisfaction. Les finitions un peu « plastique » desservent certains d'entre eux, et l'autonomie pêche légèrement pour d'autres (les Kobo Sage et Elipsa), mais ils tiennent quand même six jours (à raison de deux heures de lecture au quotidien). Ensuite, les liseuses se perfectionnent avec le temps. Désormais, elles intègrent toutes ou presque une lumière, mais surtout, il est possible de régler la « température » d'éclairage sur la plupart d'entre elles. Les écrans sont aussi globalement plus uniformes. Tous ces paramètres améliorent le confort de lecture, et c'est tant mieux ! ♦

Kobo LIBRA 2
190 €

15,3/20 | ★★

Avec ses 32 Go de mémoire (28,3 Go disponibles), cette liseuse peut stocker des milliers d'ouvrages dans les formats les plus courants. Quelques bugs sont apparus en téléchargeant des livres sur une autre plateforme que celle de Kobo. Quant au reste, le confort de lecture s'avère excellent, la lumière agréable, et l'autonomie bonne (11 jours, à raison de 2 h d'utilisation par jour). On accède aussi facilement aux réglages.



Amazon KINDLE PAPERWHITE (2021)
140 €

15,3/20 | ★★

Cette nouvelle Kindle Paperwhite est très confortable. Son écran a été agrandi (6,8 pouces au lieu de 6 sur la précédente) et offre un éclairage chaud réglable. Outre le format propriétaire AZW, elle lit les fichiers PDF, TXT et Mobipocket, mais pas les ePub avec DRM. Vous ne pourrez pas acheter d'e-books ailleurs que chez Amazon. Une version « Signature Edition », avec 32 Go de stockage et la recharge sans fil, est disponible (190 €).



10 LISEUSES

10 LISEUSES	JURY DE VISION	FACILITÉ D'UTILISATION	CONSTRUCTION				PERFORMANCES DE LA BATTERIE	APPRECIATION GLOBALE	PRIX	Écran	Principaux formats de lecture ⁽¹⁾								
	FORMATS LUS	Forte luminosité	Faible luminosité	Confort de lecture	Téléchargement de livres	Réglages	Navigation	Qualité de la batterie	Note sur 20	€	Diagonale	Réglage de la température	Capacité de mémoire interne	Lecteur de carte mémoire	Epub + DRM	AZW			
												Lampe intégrée	Échangeable	Go	AZW				
											cm (pouces)								
1	KOBO LIBRA 2	★★	★★★★★	★★	★★★★★	★★	★★★★★	★★★★★	15,3	★★	190	17,8 (7)	●	●	●	28,3	-	●	●
2	AMAZON KINDLE PAPERWHITE (2021)	★	★★★★★	★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	15,3	★★	140	17,3 (6,8)	●	●	●	6	-	-	●
3	AMAZON KINDLE OASIS (2019)	★	★★★★★	★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	15,3	★★	250	17,8 (7)	●	●	●	7	-	-	●
4	VIVLIO TOUCH LUX 5	★★★	★★★★★	★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	15,3	★★	130	15,2 (6)	●	●	-	6,5	●	●	-
5	TOLINO VISION 5	★★	★★★★★	★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	15,2	★★	225	17,8 (7)	●	●	●	5,7	-	●	-
6	KOBO SAGE	★★	★★★★★	★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	14,9	★★	290	20,3 (8)	●	●	●	28,3	-	●	●
7	KOBO ELIPSA	★★	★★★★★	★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	14,3	★★	400	26,4 (10,4)	●	-	-	28,3	-	●	●
8	AMAZON KINDLE (2019)	★	★★	★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	13,9	★★	80	15,2 (6)	●	-	-	2,75	-	-	●
9	BOOKEEN DIVA	★★	★★	★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	13,8	★★	130	15,2 (6)	●	-	-	13	-	●	-
10	POCKETBOOK BASIC 4 ⁽¹⁾	★★★	★★★	■	■	★★	★	★	10,5	★	100	15,2 (6)	-	-	-	6,7	●	●	-

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

(1) La marque PocketBook n'est pas distribuée officiellement en France, mais on la trouve sur plusieurs sites internet. (2) Toutes les liseuses lisent le format PDF.

BATTERIES EXTERNES

Facile à emporter, une batterie externe permet de recharger un smartphone, une tablette, une liseuse... N'importe où, n'importe quand.

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



**Guide
d'achat**

Boîte à watts

Fini, le stress quand la jauge de la batterie de vos appareils rechargeables vire au rouge ! Avec une batterie externe, vous pouvez faire le plein à tout moment. Nos conseils pour choisir un bon modèle.

ÉVITEZ LES PREMIERS PRIX

Capacité, puissance... Différents paramètres influent sur le prix d'une batterie externe. La qualité de fabrication joue aussi, à l'extérieur (choix des matériaux) comme à l'intérieur (circuit électronique, assemblage des cellules au lithium). Évitez les modèles « premier prix ». Veillez au moins à ce que les coordonnées de l'importateur ou du distributeur soient indiquées sur l'emballage. En cas de problème, vous saurez à qui vous adresser. Assurez-vous également de la présence du marquage CE et du logo RoHS, qui limite l'utilisation des substances dangereuses (cadmium, mercure, plomb...).

CAPACITÉ : VISEZ 10 000 MAH

La capacité indique la quantité de courant stockée dans la batterie lorsqu'elle est chargée. On trouve des modèles de 2000 à plus de 20 000 milliampères-heure (mAh). Nous avons choisi de tester ceux de 10 000 mAh, car ils nous semblent les plus utiles au quotidien. Ni trop lourds ni trop encombrants, ils sont faciles à transporter et offrent de deux à trois charges complètes pour votre smartphone, ou alors une pour votre téléphone et une autre pour votre tablette

(tout dépend de vos appareils). Ces batteries externes permettent, bien sûr, de recharger tous types d'équipements : liseuses, écouteurs, consoles de jeux, éclairages, et même ordinateurs portables pour les plus puissantes d'entre elles. Dans tous les cas, elles ne délivreront pas la totalité du courant qu'elles stockent. Primo, elles en utilisent elles-mêmes une fraction pour fonctionner, et deuzio, le chargement entraîne une déperdition énergétique.

VÉRIFIEZ LA CONNECTIQUE

Une batterie de secours dispose d'un ou de deux ports d'entrée (« in ») qui servent à la réalimenter elle-même, et de différents ports de sortie (« out ») pour recharger vos équipements. Chacun est caractérisé par son format (micro-USB, USB, USB-C) et sa puissance. Côté ports d'entrée, le micro-USB côtoie l'USB-C.

Ce dernier présente plusieurs avantages. D'abord, il est plus puissant et peut supporter une charge rapide. Ensuite, il fait double emploi puisqu'il fonctionne en entrée et en sortie. Quant aux ports de sortie, outre l'USB-C, vous rencontrerez le plus souvent le classique format USB-A. Ses caractéristiques doivent correspondre à celles de votre appareil (lire notre avis de l'expert p. 39).

PENSEZ À LA CHARGE RAPIDE

Plusieurs modèles offrent la charge rapide entrante (pour réalimenter la batterie, mais attention, le chargeur dédié n'est pas fourni) et sortante (afin de recharger vos appareils, s'ils sont compatibles). Cette option permet de gagner entre deux et cinq heures sur le temps de charge de la batterie.

NOS OBSERVATIONS

Les tests que nous avons effectués révèlent ce qui ne se lit pas sur les emballages. Le temps de charge, mais également la capacité réelle, la température de surface et l'autodécharge, sans oublier le respect des normes de sécurité (NF EN 62133-1 pour éviter les courts-circuits, les surcharges, l'absence de marquage...). Sur ce dernier point, il n'y a pas de gros problèmes à redouter. Cependant, nous avons constaté quelques étiquetages lacunaires (il manquait des informations obligatoires telles que la tension nominale ou des instructions pour le recyclage). ♦



T. FREDERIC



EssentielB
8006558
30 €

15.7/20 | ★★

Avec deux ports de charge (micro-USB et USB-C) et deux de décharge (USB-A et USB-C), cette batterie de 10 000 mAh est bien équipée. Elle est totalement remplie en 3 heures 15 minutes, avec un chargeur rapide de 18 W (non fourni). Ce modèle est livré avec un câble de 25 cm. Il ne chauffe pas trop, même en utilisation intensive (plusieurs appareils branchés) et reste chargé après un mois au placard (- 3 %). Ses performances (tension, courant maximal) sont au rendez-vous, et les normes de sécurité et de marquage sur l'emballage, respectées.

T. FREDERIC



Xiaomi
REDMI
20 €

14/20 | ★★

Pas de charge rapide, un seul port d'entrée, pas de port de sortie au format USB-C (qui s'impose désormais), plus de 7 heures pour faire le plein... Une batterie rudimentaire, mais efficace et bon marché. Les performances électriques sont bonnes (tension, courant maximal), et les normes de sécurité, suivies. Cette Xiaomi délivre plus que les 10 000 mAh annoncés (10 700 mAh), et inutilisée, elle ne se décharge quasiment pas pendant plusieurs semaines (~ 3,8 %). Elle est livrée avec un câble de recharge de 28 cm.

L'AVIS DE L'EXPERT



VINCENT ERPELDING
Notre spécialiste mobilité

« Une puissance de sortie adaptée à vos appareils »

« Les ports de sortie de la batterie doivent fournir une tension constante de 5 V. Leur intensité, à l'inverse, varie. Une sortie 5 V/1 A (5 W) permet de recharger les smartphones et la plupart des autres appareils. S'il s'agit d'une tablette tactile, une puissance de 5 V/2 A (10 W) est nécessaire. La possibilité d'une charge rapide dépend aussi de la puissance des connecteurs. Pour préserver votre batterie, rechargez-la à 80 % environ. Et si vous la stockez longtemps, mieux vaut qu'elle soit à moitié pleine ».

14 BATTERIES EXTERNES

14 BATTERIES EXTERNES

		PERFORMANCES										APPRECIATION GLOBALE	PRIX	Capacité annoncée	Courant de sortie max supporté	entrées/sorties	Charge rapide		
		Respect de la capacité annoncée	Capacité pour courant de sortie max supporté de sortie de 1A		Résistance interne	Temps de charge	Autodécharge	Tension de charge	Tension max supportée	Température max en fonctionnement	APPRECIATION							SECURITE	EQUIPEMENT
			Wh	Wh															
												Note sur 20	€	mAh	A	g			
1	ESSENTIELB (BOULANGER) 8006658	★★★	34,8	30,65	★★	3h15	★★★	★★★	★	★★	★★★	★★★	15,7	★★	30	10000	3,1	178,5	●/●
2	HUAWEI CP12S	★★	34,63	36,58	■	3h19	★	★★	★★	★★	★★★	★★★	15	★★	47	11760	4	224	●/● ⁽¹⁾
3	BELKIN FB1267	★★	37,94	31,47	★★	5h32	■	★★★	★★	★★	★★★	★★	14	★★	35	10000	3	235,5	-/-
4	XIAOMI REDMI	★★★	35,8	32,09	★★	7h16	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★	14	★★	20	10000	2,4	240,5	-/-
5	OTTERBOX 78-52563	★★★	35,51	31,41	■	3h30	★	★★★	★	★★	★★	★★★	13,8	★★	30	10000	3	236,7	●/●
6	SAMSUNG EB-U1200	★★★	33,1	28,32	■	3h42	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	13,6	★★	60	10000	3	233,5	●/●
7	DURACELL PB3FC	★★★	33,43	24,38	■	3h17	★★	★★★	★	★	★★★	★★★	13,6	★★	40	10050	3	194,8	●/●
8	XMOOVE RUGGED	★★★	34,04	29,70	★★★	5h26	★★	★★★	★★	★★	★	★	12,6	★★	50	10000	2	268,5	-/-
9	ASUS ABTU005	★★★	32,77	29,35	★★	5h36	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	■	12,5	★★	20	10050	2,4	207	-/-
10	APM 572001	★★★	32,98	30,49	★★★	6h52	★★★	★★★	★	★★	★	★	12,2	★★	16,80	10000	2	195,4	-/-
11	MOBILITY LAB ML311678	★★	32,74	28,76	■	5h14	★	★★★	★	★	★★★	★	10,8	★	25	10000	2,4	217	-/-
12	PROMATE BOLT-10	★★	32,94	30,67	■	6h02	★	★★★	★★★	★	★	★	10,6	★	13,10	10000	2	228,5	-/-
13	ON.EARZ PJUICE/ OEMG PJUICE P10000BK	★★★	34,41	31,62	★★	9h31	■	★★★	★★★	★	★★★	★	10,5	★	25	10000	2,1	195,7	-/-
14	MUVIT YG-P10	★★★	31,99	25,90	■	8h24	■	★	■	■	★	★	7,5	■	20	10000	2	225,7	-/-

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen

■ médiocre ■■ mauvais

● oui - non

(1) Charge rapide compatible avec appareils Huawei uniquement

AUTODÉCHARGE Les batteries se déchargent-elles si elles ne sont pas utilisées ? Nous les avons stockées pleines dans une enceinte climatique à 50 °C et avons mesuré la charge restante après 30 jours.

ÉQUIPEMENT Nombre et formats des ports présents en entrée et en sortie, charge rapide, accessoires fournis... Cette appréciation résulte d'un inventaire détaillé.

SMARTPHONES RECONDITIONNÉS

Des émissions trop puissantes ?

Remettre un téléphone en état pour le revendre, l'idée est judicieuse. Mais quid du débit d'absorption spécifique (DAS) ? C'est ce que nous avons voulu savoir en testant 12 exemplaires reconditionnés.

— Par CAMILLE GRUHIER avec VINCENT ERPELDING

Les Français sont manifestement séduits par les smartphones reconditionnés. En 2021, entre 3 et 3,2 millions de ces appareils ont été vendus dans notre pays (source: GfK, février 2022), un chiffre en hausse constante depuis plusieurs années (+20 % par an en moyenne). Il faut dire que leur intérêt est double. D'abord, ils permettent de s'offrir un téléphone à bon prix, de 20 à 50 % moins cher qu'un neuf. Ensuite, l'impact environnemental d'un appareil reconditionné est de deux à quatre fois inférieur: un argument de poids pour les consommateurs d'aujourd'hui. Mais ces mobiles de seconde main sont-ils aussi sûrs que les tout nouveaux ?

L'impact de la première vie

Au cours de leur première vie, ces smartphones ont pu être malmenés et subir des chutes. Aussi, avant d'être remis en vente, ils ont éventuellement été ouverts, et certains éléments comme l'écran, la batterie, le haut-parleur, le micro ou encore l'appareil photo ont pu être changés. Or, les pièces de remplacement ne sont pas toujours d'aussi bonne qualité que celles d'origine, car les reconditionneurs achètent à des grossistes qui proposent pour une même pièce détachée différentes qualités, à des prix variant du simple au triple. Ces potentielles chutes, ces manipulations, ces changements de composants pourraient avoir un impact sur le débit d'absorption spécifique (DAS) de ces smartphones, soit la valeur qui mesure l'énergie absorbée par le corps humain lorsque le téléphone émet des ondes électromagnétiques. Il est relevé en trois points, au niveau de la tête, du buste et des membres.

Les téléphones reconditionnés respectent les règles de sécurité imposées en matière de DAS... mieux que les neufs !

LES TROIS TYPES DE VALEURS



1 DAS tête **Limite: 2 W/kg**

Il reflète l'usage du téléphone à l'oreille, en conversation vocale. Cette valeur doit être mentionnée dans le manuel du smartphone et toutes les publicités.

2 DAS tronc **Limite: 2 W/kg**

Il représente les émissions du téléphone porté près du tronc, dans une poche de veste ou un sac. En 2016, la loi s'est durcie: le DAS est mesuré avec le mobile situé à 5 mm au maximum de l'utilisateur, contre 25 mm auparavant.

3 DAS membres **Limite: 4 W/kg**

Il correspond à l'émission du smartphone plaqué contre un membre (tenu en main ou glissé dans la poche d'un pantalon).

Bien qu'aucune preuve scientifique ne démontre aujourd'hui la dangerosité de ces ondes, le principe de précaution prévaut et impose une limite réglementaire. La valeur « tête » et la valeur « tronc » ne doivent pas dépasser 2 watts par kilogramme de tissu humain (W/kg), le DAS « membres », 4 W/kg (lire aussi l'encadré ci-dessus).

Les vendeurs de smartphones neufs ont l'obligation légale d'afficher ces mesures dans les caractéristiques de l'appareil. Il en est de même pour ceux proposant des modèles reconditionnés; ils sont censés mentionner ces valeurs en boutique ou sur leur site internet. Mais peu nombreux sont ceux qui respectent cette contrainte. Et lorsqu'ils s'en donnent la peine, c'est en se contentant de reprendre les



Les tests sur le banc ART-MAN, en photo, ont révélé un DAS dans les couds, un bon point pour les smartphones reconditionnés.

valeurs « officielles » communiquées par le fabricant lors de la première commercialisation des téléphones. Or, nous avons voulu savoir si les mobiles reconditionnés étaient dans les couds, et si leurs DAS étaient identiques à ceux de la version neuve. Nous avons donc acheté 12 smartphones chez différents reconditionneurs, puis les avons envoyés en laboratoire afin de mesurer leurs DAS tête et membres. Notre choix a porté sur des iPhone 11 et des Samsung Galaxy S9 chez Back Market, CertiDeal, Hexamobile, Recommerce, Smaart et YesYes. Au passage, nous avons également calculé le DAS d'un iPhone 11 et d'un Galaxy S9 neufs acquis pour la circonstance.

Réglementation observée (ou presque)

Bonne nouvelle, les résultats sont plutôt rassurants. Tous les smartphones reconditionnés ont révélé des DAS inférieurs à la limite réglementaire. Nous avons toutefois constaté des anomalies sur les produits... neufs ! Le Galaxy S9 avait un DAS membres de 3,107 W/kg, alors que Samsung annonce 2,290 W/kg ; l'iPhone 11 a, quant à lui, montré un DAS membres de 3,817 W/kg, quand Apple indique 3,2 W/kg... Rien de dramatique, puisque l'on reste dans la limite des 4 W/kg imposés par la réglementation. Cependant, c'est une raison de plus pour considérer la seconde main comme une perspective intéressante lors de votre prochain achat. Sous réserve de choisir un reconditionneur sérieux, bien sûr ! ♦

Comment nous avons testé

Avant de commercialiser un smartphone, un fabricant est tenu de mesurer son DAS afin de s'assurer qu'il respecte la réglementation. Pour cela, il s'adresse à des laboratoires accrédités, qui sont équipés d'un banc de mesure homologué de type Speag DASY (photo ci-dessous). La procédure est longue : il faut tester des dizaines de fréquences sur chaque téléphone, sachant que cela prend pour chacune entre 20 minutes et 1 h 30... Conclusion, mesurer un appareil sur toutes les fréquences exige... cinq semaines ! Cette durée exclut de le faire sur tous les modèles d'une ligne de production. Économiquement, ce serait intenable (et pas nécessairement pertinent). Et bien sûr, cette contrainte de temps écarte aussi l'éventualité d'étudier chaque mobile une fois reconditionné. Une start-up française est en passe de changer la donne. Baptisée ART-Fi, elle a mis au point un instrument de mesure quasi instantanée des ondes électromagnétiques émises par les objets



Ci-dessus, le type de banc actuellement utilisé pour les mesures de DAS (Speag DASY8) ; un bras articulé porte une sonde plongée dans une substance qui simule le liquide cérébral ou le tissu musculaire. Le banc ART-MAN procède autrement, par un balayage de mesures autour du téléphone. Cette procédure offre l'avantage d'être beaucoup plus rapide.

connectés. Son banc de mesure, appelé ART-MAN, devrait être homologué dans les prochains mois. L'Agence nationale des fréquences (ANFR) s'en sert déjà quand elle réalise un premier test du DAS des smartphones qu'elle prélève aléatoirement sur le marché à des fins de contrôle. C'est également ce banc que nous avons utilisé pour notre test.

PHOTO SPEAG

ASPIRATEURS ROBOTS

Ces appareils sont de plus en plus agiles. Mais leurs performances de nettoyage restent inférieures à celles d'un aspirateur traîneau, comme le montre notre test sur 17 modèles, dont 16 connectés.

— Par **ELSA CASALEGNO** avec **LAURENT BAUBESTE**

Intelligents mais pas assez aspirants



Près de 10 ans après leur apparition et quelques tâtonnements, les aspirateurs robots ont vu leurs fonctionnalités s'améliorer, en particulier en ce qui concerne la robotique et la facilité d'utilisation. Malgré tout, leur capacité d'aspiration s'avère globalement décevante (lire l'encadré p. 43). Un constat très regrettable, car il s'agit quand même de la fonction essentielle de ces appareils!

ILS NAVIGUENT À VUE

Bardés de capteurs et de caméras, utilisant l'intelligence artificielle, ces robots aspirants sont de plus en plus autonomes. Ils parviennent désormais à déjouer le piège que constitue un fil

électrique ou un chausson au beau milieu du passage. Une fois les lieux cartographiés, ils optimisent leurs déplacements afin de limiter la durée du nettoyage et d'économiser la batterie.

DES MODÈLES TRÈS CONNECTÉS

À part le Hoover H-Go Hydro HGO320H, tous les appareils testés sont connectés. Transférer l'interface de commande du robot au smartphone, via une application, offre plusieurs avantages notables. En premier lieu, l'ergonomie : la qualité de l'affichage est meilleure sur un écran de mobile que sur celui de l'aspirateur. Ensuite, les fonctionnalités sont plus faciles d'accès et, la plupart du temps, plus nombreuses. Ainsi, une fois le plan du logement mémorisé, on peut interdire l'entrée dans certaines pièces ou zones par une simple programmation, en lieu et place de « murs virtuels », ces rubans ou plots magnétiques à installer soi-même. Enfin, il n'est plus nécessaire de se courber sur l'engin, on le règle depuis son canapé – un critère appréciable pour les personnes âgées ou à mobilité réduite.

L'INCONNUE DES MISES À JOUR

Il est néanmoins dommage qu'on ne puisse plus sélectionner certaines options (un lieu spécifique à nettoyer plus fréquemment, un mur virtuel interdisant une zone, voire le mode « aspiration maximale » pour l'un des modèles) via

le bandeau de commande de l'appareil, mais uniquement sur l'appli associée. Or, celle-ci sera-t-elle proposée tout au long de la durée de vie du robot? Plus largement, les fabricants pourront-ils garantir un accès à leurs applis pour tous leurs modèles de smartphones, y compris les anciens? Autre incertitude : ces derniers supporteront-ils les nouveaux développements informatiques liés aux mises à jour des applis? Dans le cas contraire, l'aspirateur sera-t-il échangé contre un autre, ou bon pour la casse?

LES STATIONS ASPIRANTES ÉVITENT LA CORVÉE DE POUSSIÈRE

Ce type d'aspirateur présente en outre un inconvénient majeur : la faible contenance de son bac à poussière, qui contraint à le vider très souvent. Afin d'y remédier, certains modèles disposent désormais de stations de charge « aspirantes » : quand le robot s'y rend pour se recharger, le contenu du bac est automatiquement aspiré et stocké dans un réservoir de plus grande taille accolé à la station, ou dans un sac à poussière. La vidange se fait alors moins fréquemment et plus aisément, surtout s'il suffit de décrocher et de jeter le sac. Mais le poids de la station augmente notablement, passant de quelques centaines de grammes à plusieurs kilos, et ses dimensions sont plus importantes. Enfin, il faut compter un surcoût d'environ 300 €. ♦



Check-list avant achat

Pour choisir le modèle adapté à vos besoins et vos contraintes, vérifiez quelques points.

- # **Taille** Comparez la hauteur du robot et celle sous vos meubles : peut-il passer dessous ?
- # **Poids** Contrôlez le poids de l'aspirateur et de sa station de charge, en particulier si vous devez les transporter d'un étage à l'autre. Évaluez aussi l'encombrement de la station, surtout pour un petit logement.
- # **Appli** Vérifiez la compatibilité de l'appli du robot avec votre modèle de smartphone, et les garanties apportées par le constructeur sur la compatibilité des futures mises à jour.

**iRobot ROOMBA J7+ J7558****999 € 11,3/20** ★

Si ce modèle s'en sort bien sur sols durs, les poussières fines et les fibres lui échappent sur tapis et moquettes. Le nettoyage des fentes de parquet, le long des murs et dans les angles laisse à désirer. Dommage, car son système de navigation évite bien les obstacles. La station de charge inclut un dispositif de vidange du réservoir, équipé d'un sac à poussière. La manipulation est un point faible : il manque une poignée de transport, malgré les 3,5 kg de ce robot, et la station de charge de 4,2 kg est encombrante. De nombreuses fonctions ne s'utilisent qu'en mode connecté, donc avec un smartphone. Son alter ego avec station de charge non aspirante finit troisième du test.

**Samsung JET BOT+ VR30T85513W****699 € 11,1/20** ★

Ce robot s'avère très performant sur sols durs et contre les miettes, et honorable pour l'accès aux angles et aux bords de murs. Par contre, il est à la peine sur les tapis, moquettes et parquets. Il présente un système de navigation efficace et un niveau sonore correct, mais sa consommation électrique est assez élevée et la contenance du réservoir, un peu faible. Son nettoyage expose à la poussière. Le transport n'est pas non plus aisé : pas de poignée sur le robot, et une station de charge aspirante (avec sac) de plus de 5 kg ! Paramétrer les cycles se fait uniquement via un smartphone connecté à l'appareil en wifi.

EFFICACITÉ D'ASPIRATION

Doit mieux faire !

Sur un sol dur, les aspirateurs robots s'en tirent plutôt bien avec les poussières, petites ou plus grosses, comme les miettes de pain. Sur les moquettes et tapis, ça se gâte : les fibres (cheveux, poils d'animaux, textiles) donnent du fil à retordre à bon nombre d'appareils, et les poussières fines s'éliminent très mal. Quant à celles cachées entre les lattes de parquet, elles y restent... Enfin, l'aspiration dans les angles et le long des bords de mur est laborieuse pour la quasi-totalité des modèles. Globalement, les performances de nettoyage sont moins bonnes que celles d'un aspirateur traîneau. Mieux vaut conserver ce dernier, qui sera nécessaire pour nettoyer en hauteur.



17 ASPIRATEURS ROBOTS

17 ASPIREURS ROBOTS		PERFORMANCES				NAVIGATION (couverture de zone et évitement d'obstacles)		UTILISATION ET ENTRETIEN		APPRÉCIATION GLOBALE		PRIX		Station de charge aspirante				
		Sols durs		Tapis et moquettes		Bordures		NIVEAU SONORE		APPRÉCIATION GLOBALE		PRIX		Station de charge aspirante				
		Poussières		Miettes		Le long des murs		Dans les angles		Note sur 20		€		cm				
		Poussières dans fentes des parquets		Poussières		Fibres textiles, poils...		APPRÉCIATION		NIVEAU SONORE		APPRÉCIATION GLOBALE		PRIX		Station de charge aspirante		
1	IROBOT ROOMBA J7+ J7558	★	★★	■ ■	■ ■	★★	■	■ ■	■ ■	★	★★	★★★	★	11,3	★	999	8,7	●
2	SAMSUNG JET BOT+ VR30T85513W	★★★	★★★	■	■	★★★	■ ■	★	★	★★	★★	★	■	11,1	★	699	10	●
3	IROBOT ROOMBA J7 J7158	★★	★★★	■ ■	■ ■	★★	■	■ ■	■ ■	★	★★	★★	★	11,1	★	779	8,7	-
4	SAMSUNG JET BOT AI+ VR50T95735W	★★★	★★★	■ ■	■	★★★	■ ■	★★	★★	★★	★★	★★	★	10,8	★	1499	12,2	●
5	ECOVACS DEEBOT T9 +	★★	★★	■ ■	■ ■	★	■	■	■ ■	★	★★	★★	★	10,2	★	899	9,4	●
6	ROBOROCK S7	★★★	★★★	■ ■	■	★★★	■ ■	■	■	★★	★	■	★	10,1	★	649	9,1	-
7	ECOVACS DEEBOT N8 PRO	★★★	★★★	■ ■	■	★★	★	★	■	★★	■	★	■	10	★	499	9,3	-
8	IROBOT ROOMBA i3+ i3558	■	★★	■ ■	■ ■	■	■	■ ■	■ ■	★	★★	★★	★	10	★	729	9,3	●
9	MIELE SCOUT RX3 RUNNER	★★★	★★★	■	■	★★	★★★	■	■	★★	■	★	■	10	★	759	8,6	-
10	IROBOT ROOMBA E6 E6198	★★	★★★	■ ■	■ ■	★★	★	■ ■	■ ■	■	■	■	★	9,6	★	399	9,2	-
11	ROWENTA X-PLORER RR7675WH	★★	★★	■ ■	■ ■	■	■	■ ■	■ ■	★	★	★★	■	9,5	★	459	10,1	-
12	E.ZICLEAN POWER CONNECT	■	★★★	■ ■	■ ■	★	■ ■	■	■	★	■ ■	★★	★	9,2	★	349	7,7	-
13	NEATO D8	★	★★★	■ ■	■ ■	★	■	★★	★★	★	■ ■	★★	★	8,8	★	799	10,1	-
14	IROBOT ROOMBA 698	★	★★	■ ■	■ ■	★★	★	■ ■	■ ■	★	■	★	■	8,6	★	299	9,2	-
15	ROBOROCK S6 MAXV	★	★★★	■ ■	■ ■	★	■	■ ■	■ ■	★	★	★	■	8,6	★	649	9,7	-
16	HOOVER H-GO HYDRO HG0320H ⁽¹⁾	★★	★★	■ ■	■ ■	■ ■	■ ■	■ ■	■ ■	■	★	★	■	7,9	■	329	8	-
17	BISSELL SPINWAVE 2931N	■	★	■ ■	■ ■	■ ■	■	■	■ ■	■ ■	■	★★★	■	7,7	■	529	8,6	-

★ ★ ★ très bon ★ ★ bon ★ moyen ■ médiocre
 ■ ■ mauvais ● oui - non (1) Modèle non connecté.

Pas du tout efficace !



FRUITS, LÉGUMES, CÉRÉALES... Des pesticides à risque

Les phytosanitaires les plus problématiques pour la santé sont censés être interdits d'usage en Europe. Notre étude suggère pourtant qu'un aliment sur deux, en France, contient des résidus potentiellement dangereux.

— Par **ELSA ABDOUN** avec **CÉCILE LELASSEUX**

La plupart des consommateurs le savent bien à présent : une grande partie de notre alimentation comporte des résidus de pesticides, à tel point que la nourriture est généralement considérée comme la première source d'exposition de la population à ces substances toxiques. Mais cela doit-il vraiment nous inquiéter ? L'innocuité de la plupart des produits phytopharmaceutiques a été validée par des scientifiques experts, qui ont été nommés à leur poste par des agences publiques spécialisées. L'Autorité européenne de sécurité des aliments (Efsa) l'affirme très clairement dans son dernier rapport sur la question : il est « *peu probable* » que cette contamination « *représente un risque pour la santé des consommateurs* ».

Alors, pourquoi cet article ? Eh bien parce que, quand on regarde dans le détail, on ne voit pas ce qui autorise l'Efsa à se montrer si rassurante. Nous avons étudié pendant plusieurs mois les résultats d'analyses réalisées en 2019 par les autorités françaises sur plus de 14 000 aliments (lire l'encadré « Comment nous avons procédé », p. 45), et notre constat est édifiant : plus de 50 % des denrées végétales non bio évaluées étaient polluées par au moins un résidu de pesticide potentiellement dangereux et près du tiers d'entre elles en renfermaient même plusieurs.

En Europe, les pesticides dangereux sont en théorie interdits d'usage, mais plusieurs obstacles s'opposent à leur disparition effective.

1 PLUS DE 150 MOLÉCULES INCRIMINÉES DÉTECTÉES

Qu'appelons-nous résidus potentiellement dangereux ? Toutes les molécules pour lesquelles les agences réglementaires, française ou européenne reconnaissent l'existence de données suggérant une action sur le système hormonal (elles pourraient donc être des perturbateurs endocriniens, lire l'encadré « Jargon » ci-contre), une promotion de cancers, >>>

JARGON Perturbateur endocrinien (PE)

Un perturbateur endocrinien est une substance qui, en altérant le fonctionnement du système hormonal, peut provoquer des troubles très divers (maladies du développement, infertilité, dérèglement métabolique, cancers...). Ces molécules sont particulièrement inquiétantes, car elles peuvent, dans certains cas, avoir des effets délétères même à très faibles doses.

WATER/MAXPPP



ue partout !



Comment nous avons procédé

Pour estimer la part de notre alimentation contaminée par des pesticides à risque, nous nous sommes basés sur les **résultats d'analyses de plus de 14 000 aliments**, réalisées par les autorités françaises en 2019, pour une partie sur

des échantillons prélevés au hasard, et pour une autre sur des produits jugés à risque. Puis nous avons croisé la liste des **238 résidus de pesticides** différents détectés avec deux types de données :
les 906 substances recensées par l'Agence

nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) en avril 2021, présentant au minimum des données in vitro suggérant un effet sur des voies hormonales ;
le classement CMR (cancérogène, mutagène,

reprotoxique) des substances tel qu'il était consigné, au 20 décembre 2021, dans le règlement européen n° 1272/2008. Nous avons ensuite trié nos résultats en fonction du type d'aliment et de son caractère bio ou non.

>>> de mutations dans l'ADN, de troubles de la fertilité, d'anomalies du développement, etc., ou encore plusieurs de ces effets à la fois. En décortiquant les données des autorités, nous avons calculé qu'au moins 150 composés différents, présents dans notre alimentation, se classaient dans une de ces catégories. Et si vous vous demandez comment une telle chose est possible, sachez que la réponse est très simple : c'est que la loi l'autorise. Si, en théorie, les pesticides perturbateurs endocriniens, cancérigènes, mutagènes ou toxiques pour la reproduction sont interdits d'usage en Europe depuis 2009, en réalité, de nombreuses subtilités leur permettent encore d'envahir nos assiettes. À commencer par le fait qu'une substance active n'est jugée dangereuse que si l'Efsa l'évalue comme telle... ce qui semble loin d'être évident.

Divergence d'analyse

Le cas du glyphosate, l'herbicide le plus utilisé dans le monde, illustre parfaitement ce problème. Le Centre international de recherche sur le cancer (Circ), rattaché à l'Organisation mondiale de la santé (OMS), juge que ce dés herbant est « *probablement cancérigène* ». De son côté, l'Institut national de la santé et de la recherche médicale (Inserm) fait état d'une « *présomption de niveau moyen* » au sujet de sa cancérigénicité. Et l'Efsa ? L'Agence a, quant à elle, conclu en 2017 que rien n'indiquait la présence d'un tel danger, et ne semble pas près de changer d'avis. Les agriculteurs européens continuent donc à l'épandre massivement dans les champs...

2 UNE RÉGLEMENTATION TROP PEU PROTECTRICE

Ce que l'on sait moins, c'est que faire reconnaître le caractère perturbateur endocrinien (PE) d'un pesticide s'avère encore plus complexe : en effet, s'il suffit qu'une molécule soit « *présumée* » cancérigène, mutagène ou reprotoxique pour se voir interdite d'usage en Europe (en théorie du moins), en ce qui concerne les PE, la réglementation dispose que le danger doit être « *avéré* » pour qu'un retrait du marché soit envisagé. Sont donc exigées non seulement des preuves d'effets délétères sur la santé, mais également des preuves d'action sur les voies endocriniennes ainsi que de lien causal entre ces deux phénomènes. Bref, il faut que la dangerosité du produit ne fasse plus l'ombre d'un doute... Et tant pis si, entre-temps, il a été employé très largement.

L'Endocrine Society, une société savante regroupant plus de 18 000 scientifiques et médecins spécialistes du sujet, juge un tel niveau d'exigence excessif. Cela « *crée des barrières supplémentaires et non nécessaires au contrôle de perturbateurs endocriniens nocifs* », prévient-elle. Quant à notre Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation (Anses), elle plaidait, en 2016, en faveur d'une prohibition des perturbateurs endocriniens « *présomés* » en plus de



NOS RÉSULTATS

La plupart des végétaux touchés

Nos calculs montrent que les résidus de pesticides sont très présents dans les fruits, les légumes et les céréales issus de l'agriculture conventionnelle. La preuve avec quatre aliments courants.

! TOMATES
6 fois sur 10
(1 fois sur 10 en bio)



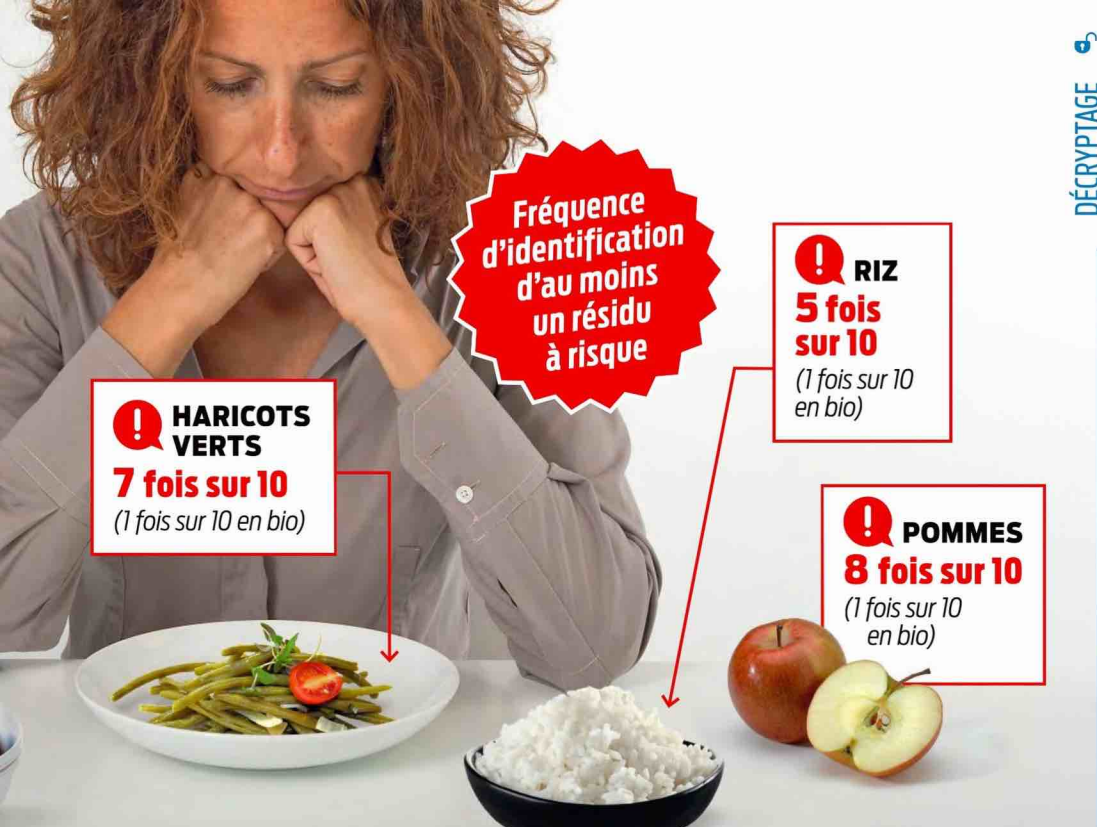
PHOTO: XALANF; ALF PHOTO; N. ZENGALITE; SPREA COLLECTION/ADOBE STOCK

ceux « *avérés* ». Afin d'éclairer ce débat, nous avons examiné minutieusement les évaluations du caractère perturbateur endocrinien des pesticides, menées ces dernières années par l'Efsa. Résultat : sur 90 substances étudiées, au moins une vingtaine font l'objet d'études pouvant suggérer un effet hormonal, mais seulement 4 sont aujourd'hui reconnues perturbatrices endocriniennes. Toutes les autres ont été dédouanées, et ont vu, pour la plupart, leur autorisation d'usage de 15 ans renouvelée.

Erreur d'appréciation

Parmi les nombreuses molécules innocentes figurait au moins un composé qui n'aurait sans doute pas dû l'être : le pyriproxyfène. Cet insecticide, détecté dans plus d'un quart des pommelos non bio analysés en France en 2019, est suspecté d'avoir favorisé des microcéphalies (malformation de la tête) chez des bébés nés au Brésil lors de la dernière épidémie de Zika. De nombreuses expériences en

Récemment, un très probable perturbateur endocrinien a vu son autorisation renouvelée jusqu'en... 2035



laboratoire suggèrent qu'il altère le fonctionnement du système hormonal. « Il est absolument faux de conclure que le pyriproxyfène n'est pas un perturbateur endocrinien avéré », lance Barbara Demeneix, endocrinologue, chercheuse au Centre national de la recherche scientifique (CNRS) et au Muséum d'histoire naturelle, et autrice d'une étude publiée récemment sur la question. « Il est très, très probable que le pyriproxyfène soit un perturbateur endocrinien », confirme son collègue et coauteur Jean-Baptiste Fini, membre du groupe de travail dédié à ces molécules à l'Anses. Ce n'est donc pas qu'à propos du glyphosate que les conclusions de l'Efsa semblent s'opposer aux données de la science. Même s'il faut admettre que ce n'est vraisemblablement pas, dans le cas du pyriproxyfène, uniquement à cause d'un niveau d'exigence élevé de preuves.

« Une grande partie des études démontrant les effets de perturbation endocrinienne liés à cette substance ont été publiées après que l'Efsa a rendu son rapport en 2019 », explique Jean-Baptiste Fini. Les experts européens ne possédaient donc peut-être pas, au moment de leur évaluation, toutes les clés pour trancher. Mais c'est justement là que réside l'autre grand obstacle à la disparition des molécules dangereuses de notre alimentation : le délai, souvent très long, entre la parution d'études scientifiques et leur prise en compte par l'Efsa. Concernant le pyriproxyfène, tandis

que l'avis des scientifiques paraît déjà obsolète, il est prévu de ne le réviser... qu'en 2035. La réglementation européenne dispose en effet que les risques liés aux pesticides doivent être estimés tous les 5 à 15 ans seulement!

Faut pas être pressé!

Certes, en cas de fortes suspicions de la toxicité d'une substance active, un nouvel examen peut être commandé en urgence par la Commission européenne. Cependant, cette dernière est apparemment peu encline à recourir à cette option, et même dans ce cas, la réévaluation par les agences européennes prend du temps, beaucoup de temps. Pour preuve, six pesticides qui ont été reconnus « reprotoxiques présumés » par l'Agence européenne des produits chimiques (Echa) entre 2015 et 2019 sont encore autorisés actuellement, simplement parce que l'Efsa n'a toujours pas publié son évaluation du risque. Parmi eux, le diméthomorphe, un fongicide qui « peut nuire à la fertilité ». Il avait été décelé dans un quart des bouteilles de vin non bio analysées, en France, en 2019. La Commission européenne tient toutefois à préciser que la « réévaluation [du produit] est [...] proche de sa finalisation ».

Mais s'il n'y avait que sur l'évaluation du risque que l'Europe prenait son temps! Alors que le règlement proscrivant les pesticides perturbateurs endocriniens est entré en >>>



POLLUTION ACCIDENTELLE

Le bio est également contaminé !

Le cahier des charges bio restreint fortement l'usage des pesticides. Parmi la soixantaine de substances actives autorisées, aucune n'est reconnue cancérigène, reprotoxique ou mutagène (CMR) possible, et une seule a fait l'objet d'études in vitro suggérant une action sur le système endocrinien. Pour autant, les aliments bio ne sont pas dénués de résidus de pesticides à risque. Une part non négligeable d'entre eux se retrouvent pollués accidentellement : par exemple, par des composés dangereux interdits, mais utilisés dans le passé et qui persistent dans l'eau et les sols, ou par des molécules épandues dans les champs conventionnels voisins. Les produits animaux bio sont concernés par ce type de contamination.

En revanche, du côté des fruits, légumes et céréales, la fréquence de pollution par des pesticides à risque s'avère beaucoup moins élevée en bio, puisque « seul » un végétal bio sur huit contient un résidu potentiellement perturbateur endocrinien ou CMR, contre un sur deux en agriculture conventionnelle.

Quels effets sur la santé ?

Idem pour la plupart des denrées labellisées « sans pesticide » qui, selon nos précédents tests (lire *QC* n° 605), ne comportent généralement pas de traces de pesticide. Et cette moindre pollution pourrait bien être bénéfique pour la santé humaine. En effet, des analyses récentes réalisées sur

plus d'un millier de Français montrent que l'on retrouve, dans l'organisme des adeptes de bio, significativement moins d'organophosphorés, d'organochlorés et de pyréthroides, soit trois familles de pesticides qui sont, d'après l'Institut national de la santé et de la recherche médicale (Inserm), probablement capables de favoriser la maladie de Parkinson, les troubles cognitifs et du développement et un cancer appelé « lymphome non hodgkinien ». Quant aux deux seuls travaux épidémiologiques jamais menés sur le lien entre cancer et consommation de bio, ils ont tous deux révélé un risque plus faible de lymphome non hodgkinien chez les adeptes des produits AB. ♦



>>> vigueur en 2009, il a encore fallu attendre neuf ans avant que la Commission européenne n'établisse une définition officielle de cette catégorie de molécules. Durant ce long intervalle, l'estimation du danger se révélait donc très compliquée et l'interdiction, difficilement applicable. En raison de ce retard record (qui a d'ailleurs valu une condamnation, en 2015, de la Commission par la Cour de justice de l'Union européenne), seuls 20 % des pesticides autorisés en Europe ont été pour l'heure évalués avec des critères précis sur leur potentiel caractère perturbateur endocrinien. Vous l'aurez compris, s'armer de beaucoup patience et de preuves de danger, c'est indispensable pour qu'une substance soit prohibée en Europe.

3 PROHIBÉS... MAIS EMPLOYÉS

Mais l'histoire ne s'arrête pas là, puisque – tenez-vous bien – même quand des molécules sont finalement interdites, elles parviennent à se glisser sur nos tables via des astuces réglementaires. Les États membres de l'Union ont en particulier la possibilité d'obtenir des dérogations aux interdictions prononcées. En principe, celles-ci sont accordées uniquement « pour contrôler un danger phytosanitaire grave qui ne peut être maîtrisé par d'autres moyens ». Mais en réalité, elles sont « souvent utilisées à d'autres fins »,

Un néonicotinoïde toxique pour la reproduction et interdit... mais utilisé en Autriche, Finlande et Estonie

d'après un document de travail des services de la Commission européenne, publié en 2020. Des cancérigènes et reprotoxiques présumés et des perturbateurs endocriniens avérés continuent donc à être employés après avoir été prohibés. C'est ainsi que, en 2021, les agriculteurs autrichiens, finlandais et estoniens ont pu avoir recours au thiaclopride, un insecticide présumé toxique pour la reproduction et officiellement interdit depuis 2020.

La France, elle, a préféré se servir de ce joker dérogatoire pour des produits présentant d'autres types de danger (lire l'encadré p. 50). « Le nombre de ces autorisations d'urgence a augmenté de 300 % depuis 2011 », notaient, il y a deux ans, les services de la Commission européenne, avant de conclure qu'il « peut être à craindre qu'elles [...] affectent négativement la protection de la santé humaine et de l'environnement ». Ensuite, quand la réglementation européenne proscriit l'usage d'une molécule, elle n'exclut pas forcément la vente de produits alimentaires en contenant des traces. Il est donc possible d'importer des denrées contaminées de pays tiers où le pesticide est autorisé. C'est en particulier le cas de la carbendazime, un fongicide présumé à la fois mutagène et reprotoxique. Interdit d'usage



P. SITTLER/REA



NOTRE ÉTUDE Des chiffres fiables ?

Les chiffres cités dans notre enquête reposent sur des analyses qui sont, pour 40 % d'entre elles, réalisées sur des denrées à risque ciblées par les autorités. Il est donc possible qu'ils représentent une surestimation de la contamination de l'alimentation des Français. Cependant, ces données restent suffisamment fiables pour servir de base à l'évaluation, par l'Autorité européenne de sécurité des aliments (Efsa), de l'exposition de la population européenne aux résidus de pesticides et des risques pour la santé qui en découlent. À l'inverse,

d'autres arguments suggèrent que nos chiffres pourraient être sous-estimés. D'une part, parce que nous n'avons pas tenu compte de toutes les catégories de danger associées aux produits phytopharmaceutiques (lire l'encadré p. 50). D'autre part, parce que toutes les substances actives n'ont pas été recherchées dans les analyses effectuées par les autorités. L'oxyde d'éthylène, en particulier, n'était pas sondé en 2019... avant de se rendre compte, l'année suivante, qu'il pollue à des taux très élevés un nombre considérable d'aliments.

en Europe depuis 2014, il reste encore aujourd'hui autorisé à contaminer nos aliments – alors que les États-Unis, eux, en interdisent toute trace. On en retrouvait donc parfaitement légalement, en 2019, dans des agrumes et fruits de la passion d'origines chinoise et colombienne. Citons également l'oxyde d'éthylène, un pesticide présumé mutagène et interdit d'usage dans l'Union, qui a fait la une des journaux en 2020, quand les autorités ont découvert qu'il était ajouté massivement et frauduleusement à un très grand nombre d'aliments importés (graines, épices, infusions...). Si les articles non conformes ont été retirés du marché, ceux contenant de faibles doses de cette substance dangereuse restent bel et bien tolérés.

Environnement durablement pollué

Mais ne croyez pas que les substances prohibées ne proviennent que de l'étranger. Car certaines contaminent durablement l'environnement, et se retrouvent donc encore dans les aliments produits en France plusieurs dizaines d'années après leur interdiction. C'est notamment le cas du DDT, qui fut proscrit dans les années 1970, ainsi que de la chlordécone, qui n'est plus pulvérisée en

Guadeloupe et Martinique depuis 1993. Ces deux molécules sont vraisemblablement cancérigènes, et l'exposition à la chlordécone via l'alimentation apparaît suffisante pour favoriser l'apparition de tumeurs de la prostate chez une partie au moins des Antillais.

De la pertinence des limites actuelles

Alors, bien sûr, la plupart du temps, les résidus de pesticides sont présents dans notre alimentation à des taux qui respectent les plafonds réglementaires, appelés LMR (limites maximales de résidus). Mais ces derniers sont-ils pertinents ? Les agences sanitaires elles-mêmes reconnaissent que cela ne signifie pas forcément qu'ils n'ont pas de conséquences néfastes sur la santé. « Dans certains cas, les seuils légaux [...] sont moins stricts que les seuils fondés sur le risque », pointe un rapport de 2019 de l'Agence fédérale belge pour la sécurité de la chaîne alimentaire. Même si, souligne l'Efsa, ce n'est que « dans des cas exceptionnels ». On compte au moins la carbendazime et l'oxyde d'éthylène parmi ces cas exceptionnels. Ces mutagènes présumés sont, rappelons-le, autorisés à contaminer les aliments importés, alors que « pour les substances ayant des effets mutagènes, un seuil de toxicité ne peut pas être défini, puisqu'en principe, les dommages irréversibles sur l'ADN semblent pouvoir se produire quel que soit le niveau d'exposition », indique l'Efsa. Pourquoi, alors, restent-ils admis ? De telles « tolérances à l'importation » permettent une « facilitation du commerce » ainsi qu'une « plus grande diversité » >>>



Des « tolérances » à l'importation conduisent à la vente d'aliments porteurs de traces de pesticides dangereux.

A. BRUSIN/HEMIS

>>> de produits alimentaires disponibles toute l'année à un prix compétitif», écrivent les services de la Commission de Bruxelles dans leur document de travail.

4 LA QUESTION DE L'EFFET COCKTAIL

Au-delà des composés mutagènes, ainsi que de certains perturbateurs endocriniens, nocifs quelle que soit la dose, n'oublions pas le risque d'effet cocktail. À savoir que des substances a priori inoffensives individuellement et en petite quantité peuvent avoir des conséquences délétères lorsqu'elles sont mélangées... Un problème qui commence à être pris au sérieux par l'Anses et l'Efsa, puisqu'elles ont toutes deux lancé récemment des projets visant à prédire mathématiquement ce risque de « synergie toxique » entre

les dizaines de molécules potentiellement dangereuses que nous ingérons et inhalons chaque jour. « Je ne vais pas dire que ce n'est pas préoccupant », concédait Matthieu Schuler, directeur général délégué du pôle science pour l'expertise à l'Anses, une fois mis face à l'ensemble de ces constats. L'Efsa, le ministère de l'Agriculture et la Commission européenne, eux, ont botté en touche.

Quelles mesures prendra l'Europe ?

Bruxelles promet cependant d'importants progrès dans les années à venir, insistant en particulier sur son « intention de proposer des mesures pour atteindre, d'ici à 2030, une réduction de 50 % de l'usage des pesticides de synthèse et des risques qu'ils posent ». Et la Commission d'ajouter qu'elle « va, en parallèle, adopter un ensemble de règles visant à favoriser la mise sur le marché de produits contenant des micro-organismes comme alternatives biologiques aux pesticides de synthèse ». « À terme, la non-utilisation de pesticides dans l'Union européenne est prévue à l'horizon 2050 », précise, de son côté, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

Le respect de ces engagements représenterait un véritable bouleversement pour les agriculteurs français de la filière conventionnelle mais aussi pour leurs concitoyens. Car le premier pays agricole d'Europe est, du même coup, le premier consommateur de pesticides. Et la pollution de l'air, de l'eau et des sols y est telle que personne n'échappe totalement à la contamination – pas même les consommateurs de bio (lire l'encadré p.48). C'est ce qu'ont révélé de récentes analyses effectuées par l'agence nationale Santé publique France sur le sang, l'urine et les cheveux de plus d'un millier de Français, âgés de 6 à 74 ans. Pas un seul n'était, dans sa chair, exempt de traces de pesticides à risque. ♦

À L'ÉTUDE Bien d'autres substances dangereuses

Dans ce dossier, nous nous sommes concentrés sur les produits phytopharmaceutiques cancérogènes, mutagènes, reprotoxiques et/ou perturbateurs endocriniens, en théorie interdits par la réglementation européenne. Or, il existe aussi des **pesticides aux effets délétères potentiels** sur le système immunitaire, le système nerveux, etc. qui ne sont pas

forcément prohibés. Et n'oublions pas non plus les possibles méfaits indirects de certains d'entre eux sur la santé humaine, via leurs répercussions sur la biodiversité. **Les insecticides perturbant des populations de pollinisateurs** (tels que certains néonicotinoïdes, proscrits, mais utilisés de manière dérogatoire en France) pourraient, par exemple, à long terme,

entraver la production alimentaire, et donc l'accès à une nourriture saine et suffisante pour tous. Cette possible conséquence indirecte de l'usage des pesticides sur la santé humaine « mériterait d'être davantage étudiée et intégrée », concluait un récent rapport d'expertise de l'Institut national de la santé et de la recherche médicale (Inserm).

SONDAGES

Une science très incertaine

Cette élection présidentielle n'échappe pas aux sondages. Diverses raisons expliquent les différences parfois constatées entre les intentions de vote recueillies et la réalité.

— Par **FABIENNE MALEYSSON**

Très nombreux en période électorale (présidentielle, législatives...), les sondages reposent historiquement sur la loi des grands nombres et les personnes interrogées doivent, en théorie, être tirées au hasard. C'est ce qu'on pratiquait jadis en leur téléphonant. Une autre méthode s'est généralisée depuis 2012, celle des *access panels*, des ensembles de répondants sollicités sur le Web, volontaires pour participer à différentes études, marketing ou politiques. L'échantillon est supposé représentatif grâce à la méthode des quotas : on applique les mêmes proportions que dans la population générale concernant le sexe, l'âge, la profession, la taille de l'agglomération et la région. « Cette représentativité est sujette à caution, car faire partie d'un panel nécessite d'avoir un certain usage d'Internet, d'accepter d'être recruté puis d'être disponible rapidement pour répondre à telle ou telle enquête. Or, ce n'est pas le cas de tout le monde »,

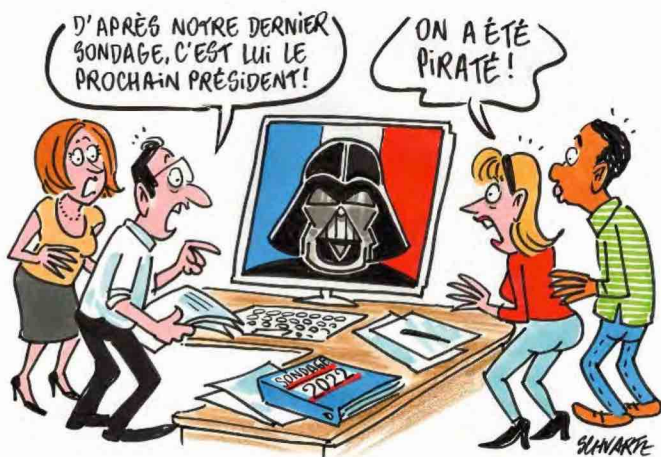
remarque Stéphane Legleye, directeur adjoint de l'École nationale de la statistique et de l'analyse de l'information. « Certes, mais les études par téléphone n'échappaient pas non plus à ce type de biais, rétorque Stéphane Hoynck, secrétaire général de la Commission des sondages. Par ailleurs, en comparant les résultats et la réalité, on constate que les enquêtes menées par Internet s'avèrent plus fiables. La parole y est plus libre et la réactivité du Web constitue un avantage dans un contexte où certains événements peuvent faire très vite varier l'opinion. » À l'inverse, une autre source de différence entre les sondages et le résultat final est unanimement reconnue : la marge d'erreur. Elle fluctue en fonction de la taille de l'échantillon – plus celui-ci est important, plus elle diminue – et du score de chaque candidat – plus ce dernier se rapproche de 50 %, plus elle est élevée. Par exemple, pour un panel de 1000 personnes,

elle s'élève à 0,9 % pour un prétendant crédité de 2 % d'intentions de vote, et à 3 % pour un autre qui en recueille 35 %. On comprend la difficulté de prévoir le résultat final lorsque deux candidats sont au coude-à-coude, notamment au second tour de la présidentielle.

La technique du redressement

Une fois les chiffres bruts obtenus, les instituts pratiquent un redressement. D'abord, de nature sociodémographique : afin de rendre représentatif un échantillon qui ne l'est pas toujours, on attribue plus ou moins de poids aux réponses des diverses catégories de sondés. Mais, surtout, de nature politique : certaines personnes interrogées n'osent pas avouer pour qui elles comptent voter, à l'instar des électeurs communistes dans les années 1960 et 1970, ou de ceux de Jean-Marie Le Pen en 2002. Les intentions de vote en faveur de certains candidats seront donc artificiellement gonflées ou minorées. Dans quelle mesure et sur quelles bases ? Mystère. Les détails de ces calculs ne sont pas publics, et il y entre une part de subjectivité qui peut aussi biaiser l'estimation.

Enfin, l'un des facteurs majeurs d'erreur reste l'abstention. Et encore davantage le différentiel d'abstention entre les électeurs de chacun des candidats. Si, pour forcer le trait, tous ceux de monsieur X votent finalement conformément à leur déclaration, alors qu'une moitié de ceux de madame Y vont à la pêche à la ligne, les estimations sont complètement faussées. Un biais extrêmement difficile à prendre en compte par les instituts de sondage. Si vous vous passionnez pour ce sujet, vous pouvez consulter la notice de chaque sondage sur le site de l'institut qui l'a mené ou sur Commission-des-sondages.fr. On y trouve quelques clés de lecture de ces photographies de l'opinion à un instant T... qui sont parfois sacrément floues. ♦



IMMOBILIER

Les trois mirages de la défiscalisation

Après 20 ans de défiscalisation immobilière en France, l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir a interrogé les particuliers ayant tenté l'expérience, afin de connaître leur niveau de satisfaction. — Par **ÉLISA OUDIN** avec **GRÉGORY CARET**

Avril 2006: *Que Choisir* tire la sonnette d'alarme sur les risques de la défiscalisation immobilière (*QC Argent* n° 101), mécanisme permettant d'investir dans un bien tout en profitant de réductions d'impôts. Seize ans après notre première mise en garde et une demi-douzaine de dispositifs d'incitation fiscale à l'investissement locatif plus tard (du Robien au Pinel en passant par le Scellier et le Duflot; lire aussi l'encadré ci-dessous), nombreux sont les particuliers ayant déchanté. Une étude menée en juin et juillet 2021 par l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir auprès de 1 025 personnes ayant ainsi placé leur argent révèle que près de 30 % d'entre elles estiment avoir réalisé une mauvaise affaire! Le Robien, mis en œuvre entre 2003 et 2008, concentre la plus forte insatisfaction: un répondant sur deux déclare que son investissement

n'était pas intéressant. Présentation des trois grandes déceptions exprimées par ceux qui se sont lancés dans l'aventure.

1 L'ILLUSION DE L'ÉCONOMIE FISCALE

La carotte fiscale est LE levier utilisé par les commerciaux quand ils démarchent de potentiels candidats à l'investissement. Le discours affiché est généralement le même: «*Effectuez un achat immobilier 100 % financé par les loyers et la réduction d'impôt, donc neutre pour votre budget.*» En gros, enrichissez-vous sans faire d'efforts financiers. Pourtant, les conseillers en gestion de patrimoine sérieux ne cessent de le répéter: «*Il ne faut jamais choisir un produit de défiscalisation seulement pour la réduction d'impôt sur le revenu!*» Pourquoi? Parce que les économies espérées s'avèrent souvent

bien plus faibles qu'escompté. Elles ne représentent que 11 % du prix d'achat en moyenne, quand maints programmes font miroiter des ristournes autour de 20 %. En outre, selon les spécialistes, seuls les foyers se trouvant dans les tranches d'imposition les plus élevées (au-delà de 30 %) et disposant d'au moins 200 000 € de revenus annuels peuvent espérer une exonération d'impôt leur permettant de profiter réellement de leur achat défiscalisé. Ajoutons qu'il faut tenir compte des difficultés administratives et fiscales: près d'un sondé sur deux (43 %) juge complexes les démarches pour mener à bien le projet. D'ailleurs, 5 % des investisseurs ont subi un redressement fiscal (sur une partie des exonérations), en raison le plus souvent d'une déclaration aux impôts erronée – celle-ci doit suivre un formalisme précis.

Défiscalisation immobilière: de quoi s'agit-il ?

L'État a lancé, il y a plus de 20 ans, une incitation fiscale pour encourager les particuliers à investir dans l'immobilier locatif. Objectif des pouvoirs publics: compenser le manque d'habitations en France. Les programmes de défiscalisation proposent aux particuliers

d'acquérir (souvent à crédit) un bien neuf et de s'engager à le louer pendant une durée minimale (de 6 à 12 ans) sans dépasser un niveau de loyer. En échange, les investisseurs peuvent déduire de leurs impôts un pourcentage du prix d'achat du bien. Ces projets ont permis

de dopper la construction de logements en France. Mais tous les plans mis sur le marché n'ont pas présenté le même niveau de qualité... et nombre d'entre eux, notamment entre 2003 et 2008, ont été lancés dans des zones où la demande locative n'existait pas !

➔ **Les trois principaux dispositifs mis en œuvre sont les suivants:**
Robien de 2003 à 2008
Scellier de 2008 à 2012
Pinel depuis 2014

Il existe aussi des variantes pour investir dans l'immobilier d'outre-mer (Girardin), culturel (Malraux)...





2 L'IRRÉALISME DES PRIX

Payer un prix plus élevé que celui du marché : voilà le second risque encouru par qui souhaite réaliser un investissement locatif en profitant d'un abattement fiscal. L'immobilier neuf reste plus cher que l'ancien, on le sait. Or, lorsqu'un bien est acquis dans le cadre d'un programme de défiscalisation, il est encore plus onéreux que dans sa version classique. Le surcoût s'élève, en moyenne, autour de 9% (des prix d'achat de 30 à 35% au-dessus du marché ont même été constatés, comme l'ont dénoncé des gestionnaires de patrimoine indépendants et des agents immobiliers). Comme les exonérations d'impôts représentent 11% de la valeur d'achat du logement, on comprend vite que la plus-value liée à la réduction d'impôt est presque entièrement absorbée... In fine, ce sont les promoteurs et leurs intermédiaires qui empochent la majeure partie du coup de pouce fiscal.

À noter que, parallèlement, les prix du marché immobilier (y compris ceux des biens neufs défiscalisés) augmentent depuis 2009. Selon l'étude de l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir, le prix moyen du mètre carré est passé à environ 3800 € en 2021, contre 2700 € en 2008. Cette hausse générale a sûrement permis d'amortir les risques d'un certain

nombre d'opérations engagées peu après 2008. Mais cet effet pourrait ne pas durer. La remontée (assez probable) des taux d'intérêt des prêts immobiliers risque de provoquer un essoufflement de la demande et une baisse des prix des logements.

3 LE FANTASME DES RENDEMENTS

Autre tentation à laquelle bien des vendeurs de programmes défiscalisés résistent peu : présenter des rendements gonflés, voire fantaisistes, en raison d'une surestimation des loyers attendus. Un tiers des particuliers que nous avons interrogés considèrent que les recettes locatives n'ont pas atteint les montants prévus. Trop de simulations financières – réalisées par les commerciaux notamment – ne tiennent pas compte d'éventuelles périodes sans locataire. Or, l'endroit où se situe le bien est un élément clé. Beaucoup d'investisseurs envisagent leur achat comme un placement financier en négligeant le volet immobilier, c'est-à-dire qu'ils ne se rendent pas sur place ni ne font d'étude du marché locatif local. Par ailleurs, certains acquéreurs qui disposaient d'une assurance locative vendue avec le package ne savaient pas qu'elle ne s'applique souvent que sur les deux ou trois premières années, comme indiqué (en petits caractères) dans les conditions générales.

28 % Part des investisseurs locatifs qui estiment avoir réalisé une mauvaise affaire.

9 % Surcoût à l'achat du bien défiscalisé par rapport au prix du neuf.

Dans notre enquête, 28% des participants ont admis ne pas connaître le niveau de l'offre locative du lieu où ils ont investi. Et ce chiffre monte à 50% pour ceux ayant suivi la piste du Robien ! En 2003, quand le dispositif a été lancé, aucun « zonage » (détermination des secteurs où il manque des habitations et où une incitation fiscale peut être mise en œuvre) n'était prévu. Des promoteurs improvisés ont alors renflé l'aubaine : rafler des terrains à bas prix sur les marchés atones et revendre les logements à des particuliers ignorant tout des spécificités locales. Les municipalités qui y ont aussi vu, un peu naïvement, une façon aisée de redynamiser leur territoire sont légion. Bilan, des zones entières ont rapidement été saturées en constructions Robien. Les investisseurs ne réussissaient plus à louer tandis que les prix s'effondraient. Les communes moyennes, à l'instar d'Albi (Tarn) ou de Poitiers (Vienne), ont été les plus touchées. Dès 2003, une étude de l'Agence départementale d'information sur le logement (Adil) du Tarn notait que « les bailleurs en Robien avaient du mal à trouver un locataire ». Depuis, le zonage a été revu avec, entre autres, l'exclusion de tous les secteurs où le marché immobilier n'est pas en tension. ♦

ARNAQUE FINANCIÈRE

Le patron d'Ader mal parti

Ader Capital faisait miroiter une solution à des particuliers endettés. Trois ans après le dépôt de bilan de la société, son patron a été interpellé. Il devrait être jugé.

— Par **ÉLISA OUDIN**

Finalement, il aura été rattrapé par la justice. Alors qu'il s'était envolé à l'île Maurice la veille du dépôt de bilan de sa société, Éric Guilloteau, patron d'Ader Capital et de Crédit Consulting (le réseau de commercialisation d'Ader Capital), a été interpellé début mars, puis placé sous contrôle judiciaire. Ce spécialiste du rachat de crédits avait été mis en examen en janvier dernier par un juge d'instruction de Rennes (35) pour ses pratiques à la tête d'Ader Capital. Sa société démarchait des consommateurs endettés. Pour cela, elle utilisait notamment des listes de clients de Partners Finances et de GE Money Bank, deux entreprises où Éric Guilloteau avait occupé le poste de directeur des engagements et du marketing. Elle leur offrait de raccourcir la durée de leurs prêts.

Comme l'a constaté l'UFC-Que Choisir de Nancy (54), première à lancer l'alerte, les particuliers ont été sollicités par des commerciaux travaillant pour Ader Capital. Ces derniers leur proposaient de signer un contrat de cession de dettes stipulant que leur société s'engageait à reprendre à son compte les divers prêts à la consommation contractés dans un délai de 20 à 30 mois. Pour l'emprunteur, cela signifiait que sa dette disparaissait à ce terme. Mais, en attendant, il devait souscrire un nouveau crédit du même type dont le montant équivalait à un tiers – parfois deux – de son premier prêt. Selon Ader Capital, ces fonds étaient versés à sa holding financière installée à l'île Maurice, dont les rendements tourneraient autour de 40%. En théorie, ces fabuleux bénéfices permettaient à la fois d'absorber la dette initiale et le second emprunt!

➔ Quelles suites judiciaires ?

Hélas, en août 2018, Ader Capital fait faillite. Les sommes qui lui ont été remises (correspondant aux nouveaux prêts contractés par les particuliers) se sont

évanouies dans la nature. Pour les clients, les pertes oscillent entre 15 000 et 30 000 €. Certains, déjà très endettés, se retrouvent dans des situations dramatiques. Plusieurs d'entre eux, dont des personnes âgées, voient leur logement saisi. Cette même année, un premier juge d'instruction lance une information judiciaire, qui a donc débouché sur la mise en examen d'Éric Guilloteau, début 2022. Son collaborateur, Damien Rault, l'a, quant à lui, été un an auparavant. Les faits reprochés aux deux hommes sont lourds : escroquerie en bande organisée, abus de bien social à des fins personnelles, blanchiment aggravé, dissimulation ou conversion d'un délit... L'instruction est toujours en cours, mais l'affaire devrait être jugée en 2023, à Rennes. Les victimes pourront alors chiffrer leur préjudice devant la justice afin d'obtenir un dédommagement.

➔ Quelle indemnisation pour les victimes ?

C'est le cœur du sujet : où sont passés les fonds collectés par Ader Capital ? Entre 1 et 2 millions sont toujours bloqués par les banques en France, alertées par Tracfin. Pas assez pour indemniser tout le monde ! On atteindrait seulement 2 000 € par personne. D'après Grégory Eigeltinger, l'ancien directeur de Crédit Consulting, le montant total qu'a empoché Éric Guilloteau atteindrait 10 à 15 millions d'euros ; placés, ils pourraient peser trois fois plus lourd. L'argent aurait d'abord transité par une société anglaise, Ader Capital Ltd, avant d'atterrir sur l'île Maurice, raconte-t-il. Peut-être sur les comptes d'Evergrowth Venture, une entité créée en 2018 par Éric Guilloteau et Pierre Grandjean, qui a un temps opéré au sein du cabinet de conseils financiers de Samuel Maréchal (le père de Marion Maréchal). Mais d'autres entreprises, nichées dans des paradis fiscaux, peuvent avoir vu le jour... L'enquête se poursuit. ♦



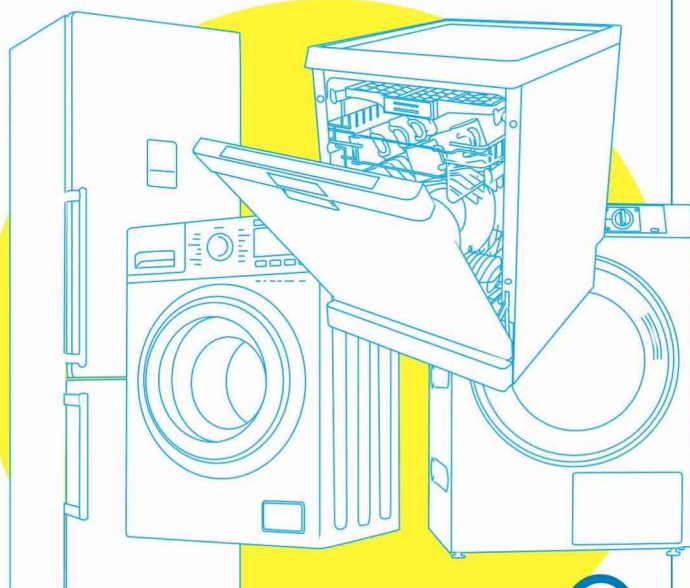
GROS ÉLECTROMÉNAGER

Notre indice de fiabilité révisé

Combien de temps peut-on espérer garder ses réfrigérateur, lave-vaisselle, lave-linge et sèche-linge selon leur marque ? *Que Choisir* tente de répondre.

— Par **MORGAN BOURVEN**
avec **GRÉGORY CARET**
et **LAURENT BAUBESTE**

Soucieux de vous éclairer au mieux, nous avons fait évoluer notre indice de fiabilité du gros électroménager. Dans nos précédentes enquêtes, nous le présentions sur une échelle de 1 à 100, en prenant en compte le nombre et la nature des dysfonctionnements rencontrés, l'âge de l'appareil et sa fréquence d'utilisation. Si cet indice était utile pour établir un palmarès des marques selon leur durabilité, certains de nos lecteurs avaient du mal à l'interpréter. C'est pourquoi nous le calculons désormais en fonction de l'espérance de conservation (ou d'utilisation) des équipements depuis l'achat jusqu'à la séparation, et de leur espérance de vie sans qu'ils tombent en panne. Ce changement de mode de calcul ne modifie pas fondamentalement nos résultats : les constructeurs allemands (Miele, Siemens, Bosch, mais aussi Neff et Liebherr) se classent toujours parmi les plus fiables. Toutefois, il fait apparaître immédiatement les disparités entre fabricants : la durée de vie des lave-vaisselle, des lave-linge et des sèche-linge varie de 9 à 15 ans ! Et la meilleure marque de réfrigérateurs de notre enquête dure moitié plus longtemps que la plus mauvaise... En ces temps de pénurie affectant le secteur et de débats sur le « consommer durable », voilà une information qui a son importance. ♦ >>>



Un indice officiel en projet

Que Choisir n'est pas seul à réfléchir à la question. La loi antigaspillage de février 2020 prévoit la mise en place d'un indice de durabilité officiel à l'horizon 2024. Les travaux techniques ont débuté cette année. Y participent les pouvoirs publics, des représentants de constructeurs et de distributeurs, ainsi que des acteurs de l'économie sociale et solidaire (ONG, associations de consommateurs...). Il s'agit d'un projet « *extrêmement ambitieux* », a déclaré

en février dernier Camille Beurdeley, déléguée générale du Groupement des marques d'appareils pour la maison (Gifam). En effet, « *la durabilité d'un équipement est liée à la manière dont on l'utilise ; elle ne correspond pas exactement à sa durée de vie réelle* ».

➤ **Trois critères étudiés**
L'indice de durabilité à venir reposera sur trois critères : la fiabilité, l'évolutivité et la réparabilité du produit. Celui-ci pourrait donc absorber – mais ce n'est pas encore décidé – l'indice de réparabilité, mis en place

le 1^{er} janvier 2021 pour plusieurs catégories de biens (smartphones, ordinateurs portables, lave-linge à hublot, téléviseurs...). Le Gifam a d'ailleurs tiré un premier bilan de cette initiative : les lave-linge de ses fabricants adhérents ont obtenu, l'année dernière, une note moyenne de 7,2 sur 10 en réparabilité, avec des scores oscillant entre 5,1 et 8,8 sur 10, indique-t-il. Cette hétérogénéité montre que l'outil « *répond à son but de comparabilité* » des appareils, estime Camille Beurdeley.



COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

Cette enquête a été réalisée en avril 2021,

en partenariat avec nos homologues italien, espagnol, portugais et belge d'Euroconsumers (organisation regroupant les journaux consommateurs de plusieurs pays européens). Un questionnaire a été envoyé par e-mail aux abonnés à propos de la fiabilité de leurs gros appareils électroménagers. Au total, 38 953 avis exploitables ont été analysés, dont 34 % provenant de consommateurs français. Concernant la fiabilité, les pannes et la satisfaction, les données collectées cette année ont été agrégées avec celles de l'enquête précédente.

Les appareils de seconde main ne sont pas intégrés dans les calculs de l'indice de fiabilité.

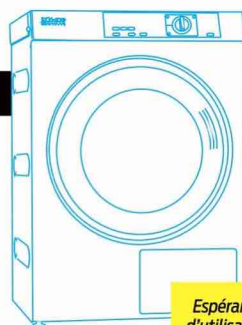
En outre, nous livrons les résultats des seules marques présentes sur le marché hexagonal, et pour lesquelles nous avons obtenu suffisamment de réponses.

L'espérance d'utilisation et l'espérance de vie sans panne d'un produit sont calculées à partir des probabilités de fin de vie ou de panne à chaque âge de l'appareil (un an, deux ans, etc.). Cette méthode est celle actuellement en usage pour l'estimation de l'espérance de vie à la naissance de la population.

Lave-linge



		EN ANNÉES				
		ESPERANCE D'UTILISATION	Sans panne mineure	Sans panne moyenne	Sans panne majeure	SATISFACTION (%)
1	MIELE	15	10	14	15	89
2	LG	13	7	11	12	83
3	SIEMENS	13	8	11	12	81
4	BOSCH	12	7	10	11	80
5	ELECTROLUX	12	7	10	11	81
6	FAURE	11	7	10	11	83
7	AEG	11	7	9	10	80
8	SAMSUNG	11	7	9	10	81
9	HOOVER	10	4	7	9	78
10	HOTPOINT	10	5	8	9	71
11	FAGOR*	10	5	8	9	77
12	VEDETTE*	10	6	8	9	80
13	SMEG	10	5	8	9	83
14	INDESIT	10	6	8	9	78
15	WHIRLPOOL	9	5	7	8	79
16	BRANDT*	9	5	8	8	79
17	BEKO	9	6	8	8	80
18	CANDY	9	4	7	8	76
19	HAIER	9	6	8	8	82
Toutes marques confondues		11	7	9	10	80



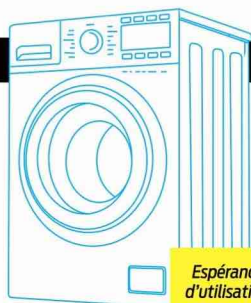
Espérance d'utilisation moyenne: **11 ans**
Premières pannes: **7 ans**

L'espérance d'utilisation moyenne des lave-linge s'élève à 11 ans: la grande majorité dépasse les 7 ans, et 1 sur 10 se garde même 20 ans. Quant aux premiers dysfonctionnements, ils surviennent au bout de 6 ans. Toutefois, dès la 2^e année après l'achat, 15 % des produits ont connu un problème, mineur le plus souvent: seuls 4 % ont rencontré un souci majeur. Tous ces chiffres varient selon les marques, de 15 ans de conservation pour Miele (10 ans sans panne) à 9 ans pour Candy (4 ans sans panne).

Sèche-linge



		EN ANNÉES				
		ESPERANCE D'UTILISATION	Sans panne mineure	Sans panne moyenne	Sans panne majeure	SATISFACTION (%)
1	MIELE	15	13	15	15	86
2	SIEMENS	14	10	12	13	8
3	BOSCH	13	9	11	12	81
4	HOOVER	12	8	11	12	71
5	FAURE	12	10	12	12	84
6	ELECTROLUX	12	9	10	11	81
7	VEDETTE*	12	9	10	11	80
8	AEG	12	9	10	11	79
9	BRANDT*	11	8	9	10	80
10	WHIRLPOOL	11	7	9	10	77
11	LG	11	8	10	11	79
12	INDESIT	11	8	9	10	79
13	FAGOR*	11	8	10	11	81
14	HOTPOINT	11	7	8	10	78
15	SAMSUNG	11	9	11	11	80
16	BEKO	11	8	10	10	80
17	CANDY	10	7	8	9	73
Toutes marques confondues		12	9	10	11	79



Espérance d'utilisation moyenne: **12 ans**
Premières pannes: **9 ans**

S'agissant des sèche-linge, l'espérance moyenne de conservation s'établit à 12 ans, et les premiers problèmes (mineurs) apparaissent au bout de 9 ans. Cependant, un tiers des modèles rencontrent des soucis avant la 5^e année suivant l'achat. Les Allemands trident le podium: Miele (15 ans, dont 13 sans panne!), Siemens (14 ans) et Bosch (13 ans). Candy ferme la marche, mais sans démeriter (10 ans, dont 7 sans incident). La fonction séchage, la courroie et le filtre se montrent le plus souvent les plus fragiles.

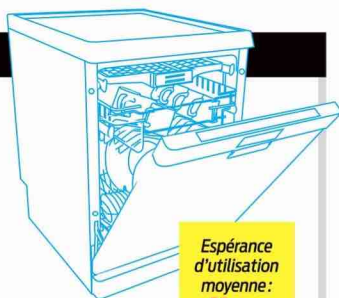
* Marque ayant connu des évolutions. Lire aussi l'encadré p. 57.

Lave-vaisselle



ESPERANCE
d'utilisation
Sans panne
mineure
Sans panne
modérée
Sans panne
majeure
Satisfaction (%)

EN ANNÉES						
1	NEFF	15	10	13	14	82
2	MIELE	14	9	12	13	86
3	SIEMENS	13	8	11	12	80
4	BOSCH	13	8	11	12	81
5	ELECTROLUX	12	6	9	10	78
6	IKEA	11	6	10	11	77
7	HOTPOINT	11	6	9	10	80
8	FAGOR *	11	6	8	10	77
9	AEG	11	6	8	10	78
10	SMEG	10	5	8	9	73
11	LG	10	6	7	9	72
12	WHIRLPOOL	10	5	8	9	77
13	BEKO	10	6	9	10	80
14	INDESIT	10	6	8	9	81
15	DE DIETRICH *	9	6	7	9	78
16	BRANDT *	9	5	7	8	71
17	CANDY	9	5	7	8	76
18	SAMSUNG	9	5	7	9	76
Toutes marques confondues		11	7	9	10	78



Esperance
d'utilisation
moyenne :
11 ans
Premières
pannes :
7 ans

Pour un lave-vaisselle, l'espérance moyenne d'usage atteint 11 ans, avec une apparition des premiers soucis (mineurs) 7 ans après l'achat, et des pannes nécessitant une réparation autour de la 9^e année. Cette fois, la première place revient à la marque allemande Neff, qui devance Miele, Siemens et Bosch. Samsung se classe dernier, avec 9 ans de conservation, dont 5 sans dysfonctionnement. Les problèmes de pompe et d'évacuation se révèlent les plus fréquents : 12,7% des produits en ont souffert.

À
savoir

La valse des marques

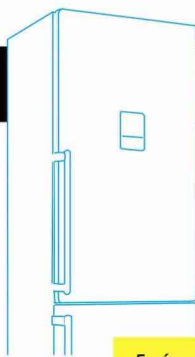
Les données concernant la durabilité de certaines marques (signalées par un astérisque dans les tableaux) doivent être analysées avec recul, du fait de leur évolution ces dernières années, qui rend difficile la comparaison entre leurs produits. La faillite du groupe espagnol Fagor Electrodomésticos, en 2013, a eu un impact important. La marque Fagor semble, depuis, renaître de ses cendres, mais avec des modèles totalement différents, surtout achetés à des tiers. Idem pour Brandt, Vedette et De Dietrich, qui appartenaient à Fagor Brandt, une division de Fagor Electrodomésticos. Elles sont tombées, en 2014, dans l'escarcelle du conglomérat algérien Cevital. Or, ce dernier se fournit chez d'autres fabricants pour la plupart des équipements lavage et froid de ces trois marques (sauf les lave-linge top et quelques rares frontaux, toujours fabriqués en interne). La situation est encore plus complexe s'agissant de Thomson, sous licence de Technicolor. La marque était commercialisée par Fagor Brandt ; toutefois, depuis le dépôt de bilan de Fagor Electrodomésticos, elle est devenue une marque de distributeur de Fnac Darty... qui, pour sa part, se procure les appareils principalement en Chine et en Turquie auprès de divers industriels.

Réfrigérateurs-congérateurs



ESPERANCE
d'utilisation
Sans panne
mineure
Sans panne
modérée
Sans panne
majeure
Satisfaction (%)

EN ANNÉES						
1	LG	15	10	14	15	82
2	SIEMENS	14	10	13	14	80
3	LIEBHERR	14	8	12	14	85
4	SAMSUNG	14	9	12	14	83
5	MIELE	14	8	12	14	84
6	BOSCH	14	9	12	14	81
7	DAEWOO	13	7	11	13	80
8	ELECTROLUX	13	7	11	13	81
9	SMEG	12	7	10	12	76
10	AEG	12	7	10	11	82
11	WHIRLPOOL	12	6	9	11	76
12	HAIER	12	11	13	11	85
13	HOTPOINT	12	6	10	11	76
14	FAGOR *	11	6	9	10	81
15	INDESIT	11	7	10	11	78
16	THOMSON *	11	7	9	11	82
17	BEKO	11	7	9	11	81
18	FAURE	11	6	9	10	78
19	HOOVER	11	6	9	10	81
20	BRANDT *	10	5	8	9	73
21	CANDY	10	5	8	9	77
Toutes marques confondues		13	8	10	12	80



Esperance
d'utilisation
moyenne :
13 ans
Premières
pannes :
8 ans

Ces appareils s'avèrent les plus robustes de l'enquête, avec une espérance d'utilisation moyenne de 13 ans, et globalement aucune panne avant la 8^e année suivant l'acquisition. Plusieurs marques restent même vaillantes durant 14 ans : Siemens, Miele, Liebherr, Samsung et Bosch. Mention spéciale à LG pour ses 15 ans ! À l'opposé, Candy est une nouvelle fois la lanterne rouge. Haier étonne avec une espérance de conservation de 12 ans, dont 11 sans incident. La fonction dégivrage est la plus sujette aux aléas (11,4% d'appareils touchés).

MALTRAITANCE EN EHPAD

Des appels de détresse en hausse

Éclairage sur les mauvais traitements dans les Ehpad au travers des communications passées au 3977, le numéro qui permet de les signaler. — Par **FABIENNE MALEYSSON**

Lorsque nous arrivons, ce lundi matin de février, dans les locaux de la Fédération 3977 contre les maltraitements (lire encadré ci-dessous), les écoutantes – psychologues, travailleuses sociales ou juristes – sont déjà en plein travail, casques vissés sur la tête. Depuis la publication de l'ouvrage *Les fossoyeurs*, de Victor Castanet, et la médiation du numéro d'appel, celui-ci est saturé (sur ce thème, lire également p. 66). Les jeunes femmes renseignent l'essentiel des témoignages sur un logiciel partagé avec les 52 associations locales Alma (pour Allô maltraitance), qui prennent le relais pour orienter au mieux les personnes. Dans les départements non couverts par Alma, c'est le plus souvent le conseil départemental qui joue ce rôle. Selon les cas, l'une de ces structures recommandera de contacter la direction ou le conseil de la vie sociale de l'Ehpad, l'Agence régionale de santé (ARS), le numéro Santé Info Droits, ou encore les services sociaux, le juge des tutelles, voire le procureur de la République s'il y a lieu de signaler un fait particulièrement grave.

Avant le « scandale Orpea », les trois quarts des appels portaient sur de la maltraitance à domicile, le plus souvent intrafamiliale. Depuis la fin janvier, les communications concernant les Ehpad ont bondi de 60 %, après une augmentation de 37 % entre 2020 et 2021. Orpea est loin de faire figure d'exception : toutes les enseignes et tous les statuts

d'établissement – privé lucratif ou non et public – sont touchés. Ces derniers temps, les situations évoquées ont évolué. « *Auparavant, on nous décrivait avant tout de la négligence, retrace Isabelle Gillet, coordinatrice de la plateforme d'écoute du 3977. Désormais, nous recevons davantage de témoignages sur ce que nous appelons de la "négligence active". Par exemple, ne pas changer une personne qui en a besoin sous prétexte que ce n'est pas l'heure, lui imposer des couches alors qu'elle n'est pas atteinte d'incontinence, l'obliger à prendre des psychotropes afin d'avoir la paix...* »

Plusieurs faits inadmissibles

Les appels entendus ce matin ont pour objet des faits encore plus intolérables. Une dame raconte avoir retrouvé hier sa mère de 85 ans avec des hématomes plein les bras, quand une autre pensionnaire en avait au visage. Elle est régulièrement déshydratée, parce que le personnel n'a pas le temps de lui donner à boire ni de l'aider à manger. Réponse de la direction aux plaintes de la fille : « *Si vous n'êtes pas contente, trouvez un autre établissement.* »

« *On reçoit également beaucoup d'appels de gens pour qui le deuil est difficile à cause des maltraitements qu'ont subies leurs parents*, souligne Marie, une des écoutantes. *Le chagrin se mêle à la colère et à la culpabilité de ne pas avoir pu sortir leur proche de l'Ehpad.* » Une femme raconte justement l'histoire de sa maman, décédée en juillet dernier. « *Une fois, elle était tombée le soir et personne ne l'avait relevée jusqu'au lendemain matin*, détaille-t-elle. *C'est moi qui devais lui donner une douche deux ou trois fois par semaine, faute de quoi elle restait sale. À la fin, elle avait perdu 20 kilos, je la découvais la tête dans son plateau à 14 ou 15 heures, on ne l'avait pas fait manger. À chaque remarque, les employés minimisaient. Lorsqu'elle était dans l'incapacité de parler, elle tapait du pied afin de signifier qu'elle souffrait, mais ils me disaient : "C'est sa façon de s'exprimer". J'ai déposé une plainte, malheureusement, elle a été classée sans suite.* »

Sans prendre une minute pour souffler, Marie enchaîne sur un autre appel tout aussi éprouvant. « *On a constaté, à l'occasion d'une radio effectuée aux urgences, que ma grand-mère*

Un numéro d'orientation

Le 3977 reçoit les appels concernant des situations de maltraitance vis-à-vis des personnes âgées et des majeurs handicapés. Ce n'est pas un numéro d'écoute (même si l'on prend le temps de laisser s'exprimer les

appelants) mais d'orientation. Il est joignable du lundi au vendredi de 9 à 19 h, et les samedis et dimanches de 9 à 13 h et de 14 à 19 h. Un répondeur est disponible et les personnes ayant laissé un message sont rappelées sous quelques jours.





avait des côtes cassées et que cela remontait à quelque temps déjà, confie la petite-fille. Elle était tombée par terre dans la cour et avait crié pendant deux heures, jusqu'à ce que le voisin de l'Ehpad appelle pour le signaler! Hier, elle a chuté dans sa chambre, a sonné durant une heure... L'aide-soignante qui est finalement venue lui a dit: "On n'est que deux, on n'a pas le temps", et l'a remise au lit sans même lui demander si elle avait mal. Depuis six mois, nous réclamons une échographie, car elle se plaint de maux de ventre insupportables et n'urine ni ne va à la selle normalement. Or, ils s'en fichent complètement. On ne l'écoute jamais, et lorsqu'elle n'entend pas, on lui assène: "Vous êtes sourde quand cela vous arrange." Elle me répète régulièrement qu'elle voudrait se suicider.»

Un changement à la tête d'un établissement peut faire basculer complètement la situation

Si les familles ne sont pas tendres avec les soignants, ce sont quelquefois ces derniers qui appellent. Revient régulièrement dans leur discours le manque criant d'effectifs. Ils décrivent ces longues nuits où ils sont tout seuls à s'occuper de 40, 50, voire 100 résidents... «*Ils sont extrêmement stressés, révèle une pensionnaire. Ils n'ont le temps de rien faire. On les entend sans arrêt s'engueuler dans les couloirs.*» L'imagination et le cynisme sont rois dès lors qu'il s'agit d'économiser: selon un infirmier, dans la structure où il exerçait avant de démissionner, le détecteur d'humidité censé prévenir sur la nécessité de changer une couche était placé à l'extrémité supérieure de la protection. Résultat: certains patients gardaient la même toute la journée.

Urgences vitales non gérées

Parfois, c'est même de non-assistance à personne en danger qu'il faut parler. D'après un pompier volontaire, bien que les Ehpad soient dits «médicalisés», le personnel n'applique pas les gestes de premiers secours, ce qui est le strict minimum en cas d'urgence. Par exemple, devant une personne en arrêt cardiaque, aucun employé ne procède au massage ni ne pose un défibrillateur en attendant les pompiers! Et personne n'est là pour

les accueillir, ils perdent donc du temps à chercher le patient concerné. Enfin, il arrive que l'établissement traîne plusieurs jours avant de signaler des situations où la prise en charge doit être immédiate, comme un accident vasculaire cérébral ou un œdème pulmonaire...

Le caractère et la méthode de travail de la personne chargée de la direction sont déterminantes: un changement à la tête de l'Ehpad peut tout faire basculer, relève Isabelle Gillet. Que dire, par exemple, de cette directrice qui, au lieu de répondre aux plaintes d'une résidente parfaitement saine d'esprit, lui a fait passer des tests cognitifs? Cela dit, même avec la meilleure volonté du monde, une direction reste impuissante face au déficit de personnel compétent. «*Les salariés ne sont pas assez formés, et pour beaucoup, c'est un travail alimentaire. La conscience professionnelle s'en ressent, déplore Marie. Il y a, en outre, énormément d'absentéisme et un important turnover. Les intérimaires ne savent pas s'y prendre avec des résidents qui ont chacun leur personnalité et qu'ils ne connaissent pas.*» Un constat unanimement partagé, notamment par la Cour des comptes dans un récent rapport sur les Ehpad intitulé «Un nouveau modèle à construire». Vaste programme... ♦

SNCF

Moqueries trop faciles

Une fois de plus, *Que Choisir* a publié un article à charge sur la SNCF. En l'occurrence, il s'agit de celui consacré aux messages qu'elle diffuse à l'attention des voyageurs en cas de problème (n° 610, p. 65). Je suis conducteur de train et le paragraphe concernant les « excuses qui ont l'air bidon ou sont carrément honteuses » m'a fait bondir. Par exemple, vous vous moquez de l'annonce du « trafic fortement ralenti en raison de conditions climatiques dégradées » que l'on peut entendre en gare alors qu'il ne pleut presque pas. Eh bien oui ! Sachez qu'une pluie fine associée à la présence de feuilles mortes sur les voies peuvent entraver la circulation d'un train. Il patine [par manque d'adhérence aux rails] et sa mise en vitesse devient alors très compliquée. Certes, la SNCF a encore beaucoup de progrès à faire en matière de communication. Néanmoins, un peu de discernement de votre part, s'il vous plaît ! ♦

Philippe L., La Frette-sur-Seine (95)



ILLUSTRATIONS MUZO

MAISON DE RETRAITE

Une caution bloquée

Ma mère a séjourné pendant quelques mois dans une maison de retraite parisienne. Elle est décédée en juin dernier. Depuis, ni le notaire chargé de sa succession ni moi-même n'avons réussi à obtenir la restitution de la caution versée lors de son admission. Certes, la directrice a changé et la comptable est partie en congé maternité. Mais tout de même ! J'ai l'impression que cet établissement « se gave » en prenant son temps pour rembourser (ou peut-être pas !) les dépôts de garantie laissés par les familles. Une autre forme de scandale. ♦

Agnès Voltz, Paris (75)



BORNES DE RECHARGE

Surprise sous prise

L'autre jour, à 19 h 08, j'ai voulu recharger mon véhicule à une borne électrique WiiiZ pendant une heure. Les prix affichés étaient les suivants : 3 € les 60 minutes en journée et un forfait de 8 € après 20 heures. Je suis étonné d'avoir été prélevé des deux sommes, soit 11 €. Il n'était pas indiqué que lorsque la période de charge commencée en horaire de jour empiète sur le tarif de nuit, on devait régler les deux. Vous trouvez ça normal ? ♦

Yves Toulouse, par courriel

LA RÉPONSE DE OJC

Non. La tarification de WiiiZ doit être prévisible. L'entreprise est tenue de renseigner le consommateur sur le mode de calcul du prix avant d'assurer la prestation (art. L. 112-3 du Code de la consommation). Si elle est dans l'impossibilité d'établir que toutes les informations nécessaires ont été clairement portées à votre connaissance, réclamez le remboursement de la somme litigieuse. Sauf indications contraires, vous pouviez légitimement penser que vous seriez facturé au tarif en

vigueur à 19 heures. De même, au cas où WiiiZ prétend que la charge a duré plus d'une heure afin de vous appliquer en plus le forfait de soirée à 8 €, exigez-en la preuve. En effet, la société a l'obligation de vous démontrer que vous êtes bien redevable du montant débité (art. 1353 du Code civil). En cas de rejet de votre réclamation, adressez-vous au médiateur du groupe EDF. N'hésitez pas à solliciter une association locale de l'UFC-Que Choisir pour vous aider dans vos démarches.

TÉLÉPHONIE
MOBILEForfait à évolution
payante

Depuis peu, je reçois des e-mails de SFR m'annonçant que mon contrat évolue automatiquement avec des options supplémentaires coûtant 3 € de plus par mois. Sans aucune action de ma part, je subis cette augmentation. Je trouve cette façon de faire illégale. Qu'en pensez-vous ? ♦

Julien Pillot, Les Ponts-de-Cé (49)

LA RÉPONSE DE Q C

Cette pratique est contestable dès lors que SFR vous donne uniquement la possibilité de renoncer à ces nouvelles options sans pouvoir révoquer votre contrat. C'est même illégal. Explication : certes, l'opérateur est libre d'augmenter ses prix, mais il est tenu de vous en informer préalablement au moins un mois avant l'entrée en vigueur de leur modification. Ses e-mails d'information doivent, en outre, inclure une mention vous indiquant que vous êtes en droit de résilier votre abonnement sans frais dans les quatre mois suivant leur réception (art. L. 224-33 du Code de la consommation). Si SFR ne vous propose pas cette faculté, mettez-le en demeure, par lettre recommandée avec AR, de maintenir le tarif précédent de votre forfait (art. 1103 du Code civil).



(En fin de compte, je crois que j'avais prendre un sac neuf f..)



L'affaire est dans le sac

SUPERMARCHÉS

Des poches usagées au drive

Pour des raisons médicales, je suis obligée de faire mes courses au drive du supermarché U proche de chez moi. Je suis choquée que les produits que j'achète soient rangés dans des sacs réutilisables rapportés par les clients après usage. Côté hygiène, je ne trouve pas cela top, car j'ignore comment et dans quelles conditions ces derniers les ont manipulés. L'enseigne de grande distribution déclare avoir investi dans des poches solides devant servir à d'autres consommateurs. Toutefois, elle ne perd pas le nord. On peut opter pour des sacs neufs, mais ils coûtent 0,50 € l'unité ! ♦

C. D., Piriac-sur-Mer (44)

MULTIRISQUE HABITATION

Comment s'assurer d'être assuré ?

La Maaf a résilié mon contrat d'assurance habitation à la date anniversaire, car j'ai subi deux cambriolages en quatre ans. J'ai sollicité d'autres compagnies, mais je n'ai essuyé que des refus. Bientôt, on ne pourra plus s'assurer alors que c'est obligatoire dans mon cas. Est-ce légal ? ♦

M. A., Eysines (33)

LA RÉPONSE DE Q C

L'assureur dispose des mêmes droits que l'assuré. Toutefois, s'il peut révoquer un contrat chaque année à sa date anniversaire, il est tenu de motiver sa décision (art. L. 113-12 et L. 113-12-1 du Code des assurances). Il n'est pas toujours facile de trouver une autre compagnie après une telle résiliation. Dans les cas où la souscription à une assurance habitation est obligatoire (locataire, lot de copropriété...), il est possible de s'adresser au Bureau central de tarification

(art. L. 215-1 et L. 215-2 du code précité). Pour saisir cet organisme, il faut d'abord envoyer à l'assureur de son choix un questionnaire (disponible sur le site Bureaucentraldetarification.com.fr), par courrier recommandé avec AR. S'il refuse de vous couvrir ou ne vous répond pas sous 15 jours, et à condition d'avoir transmis les documents nécessaires, le bureau peut fixer le montant de la prime auquel celui-ci devra vous garantir. La démarche prend entre un et deux mois.

BANQUE

Nom non conforme

Afin de souscrire un crédit immobilier, ma compagne et moi avons voulu ouvrir un compte joint à la Société générale. Notre demande a été rejetée, car sur sa carte d'identité figure encore son nom d'épouse alors qu'elle vient de divorcer. Ce refus est-il légal ? ♦

François Lefebvre, par courriel

LA RÉPONSE DE Q C

Un compte peut être ouvert au nom de naissance (patronymique ou de famille) de votre compagne, sur présentation de sa carte d'identité nationale en cours de validité. Cette pièce permet à un banquier de l'identifier et de recueillir ses nom, prénom, date et lieu de naissance, comme la loi l'y oblige (art. L. 561-5 et R. 561-5 du Code monétaire et financier). Certes, à la suite de son divorce, celle-ci a perdu, sauf exceptions, la faculté d'utiliser le nom de son ex-conjoint (art. 264 du Code civil). Cependant, elle a le droit de demander, à tout moment et sans avoir à produire de justificatif, que son nom marital d'usage ne soit plus mentionné sur un document concernant sa vie privée, familiale, sociale ou professionnelle. Si la Société générale maintient son refus d'ouverture de compte au nom de jeune fille de votre compagne, cette dernière a la possibilité d'en informer le Défenseur des droits, par courriel ou lettre recommandée avec AR. Libre à vous aussi de vous adresser à un autre établissement !

ADRESSEZ VOS COURRIERS

233, BD VOLTAIRE,
75555 PARIS CEDEX 11

OU VOS E-MAILS

QUECHOISIR.ORG/
NOUS-CONTACTER-N42652

LOCATION DE VÉHICULES

Gare aux frais annexes

Dans les départements concernés par la loi Montagne II, les véhicules devront désormais être munis de chaînes. Quelle règle s'applique lorsqu'on loue une voiture ? Le professionnel peut-il faire payer l'équipement devenu obligatoire ou faut-il qu'il l'inclue dans le prix ? ♦

Victor Boudariat, par courriel

LA RÉPONSE DE Q C

Depuis l'année dernière, les voitures circulant dans certaines zones de massifs montagneux doivent être dotées, du 1^{er} novembre au 31 mars, de dispositifs antidérapants amovibles (art. 1 et 3 du décret n° 2020-1264 du 16/10/2020). Selon la catégorie du véhicule, il peut s'agir de pneus neige ou hiver, de chaussettes textiles ou encore de chaînes métalliques (art. D. 314-8 II du Code de la route). Si vous envisagez de louer une automobile dans une commune concernée ou d'en traverser une, il vous appartient de la

réserver avec ce type d'équipement. Bien qu'il soit exigé, la réglementation n'impose pas aux loueurs de l'offrir à leurs clients. Les professionnels sont donc libres de l'intégrer au prix de location ou de leur faire payer l'option. Ils sont néanmoins tenus de les informer au préalable de cette nouvelle contrainte et de leurs tarifs (art. L. 112-1 du Code de la consommation). Sachez qu'une tolérance est admise par les pouvoirs publics : les éventuels manquements à cette obligation ne seront pas sanctionnés jusqu'à la fin mars 2022.



ALIMENTATION

Les quatre saisons oubliées

Comme son nom le laisse entendre, Naturalia propose des produits qui respectent les cycles de la nature. On peut dès lors s'étonner que dans les rayons de cette enseigne de distribution soient proposés, en plein mois de février, des légumes d'été. Par exemple, dans un point de vente parisien, on pouvait trouver des tomates cerises (à 8,99 € le kilo !), des concombres ou encore des poivrons. Ces végétaux, certifiés bio, provenaient d'Espagne, où on les cultive en masse sous serre toute l'année sans tenir compte des saisons. Pas très bon pour la planète... ♦

Agnès Chauvin, par courriel



CONTRÔLE TECHNIQUE

Sa première fois

J'ai commandé une voiture neuve, que je devais récupérer fin juin. Le 25 avril, soit deux mois avant sa livraison, j'ai reçu la carte grise afférente. Il s'avère que la cote de mon véhicule à l'Argus et la fréquence du contrôle technique dépendront de la date figurant sur ce document et pas de celle de la réception de l'auto. Je suis perdant, non ? ♦

P.D., La Turballe (44)

LA RÉPONSE DE Q C

La réglementation n'impose aucun délai entre l'émission du certificat d'immatriculation et la livraison d'un véhicule. Effectivement, le jour de sa première mise en circulation constitue une date clé pour plusieurs raisons. Elle permet d'abord de déterminer la cote moyenne à l'Argus de l'automobile. Cependant, ce montant étant donné à titre indicatif, les parties restent libres de fixer son prix de vente. Il s'agit ensuite du point de départ de la fréquence du contrôle technique. Ce dernier doit être effectué dans les six mois précédant le quatrième anniversaire de la mise en circulation de la voiture (art. R. 323-22 du Code de la route). Dans votre cas, vous devrez le réaliser huit semaines plus tôt.

GRANDE DISTRIBUTION

Un prix fort de café

Je me rends dans un hypermarché, où une machine à expressos est exposée en tête de gondole à un certain prix. La vendeuse part me chercher le carton. À son retour, elle m'annonce que le tarif affiché en rayon est erroné. L'appareil coûte plus cher. Je conteste, mais que faire ? ♦

Anne-Marie P., Ermont (95)

LA RÉPONSE DE Q C

En principe, le vendeur est tenu de vous céder l'article au tarif figurant sur l'étiquette, sauf motif légitime (art. L. 121-11 du Code de la consommation). Dans le cas où le prix du produit s'avère dérisoire, c'est-à-dire très bas au regard de sa valeur réelle (art. 1169 du Code civil), le magasin est en droit de refuser l'opération. Sinon, il est tenu de vous fournir le bien tel que c'est prévu dans le contrat. À titre d'exemple, dans une célèbre décision, le juge avait reconnu la nullité de la vente pour un

téléviseur proposé par erreur sur Internet à 179,99 € au lieu de 1799,99 €, soit une différence de plus de 90 % (jugement du tribunal de proximité de Roubaix du 10/09/2010). Vous pouvez donc exiger de la grande surface qu'elle vous livre la machine à expressos au prix affiché en rayon s'il est conforme à celui du marché. Vous devrez toutefois apporter la preuve qu'il apparaissait tel que vous l'avez constaté. À défaut, signalez les faits à la Direction départementale de protection des populations (DDPP).



Du balai !

VENTE AMBULANTE

Baratin à 1900 € !

Il faut se méfier de tous ces bonimenteurs qui proposent des appareils électroménagers dans les foires ou les marchés. À Morlaix (29), j'ai acheté un aspirateur censé être révolutionnaire et ultraperformant après m'être laissé séduire par le discours du vendeur ambulant. J'ai dépensé 1900 € (oui, oui, 1900 € !) pour un produit triplement nul : il est bruyant, peu maniable et difficile à entretenir. Mais qu'est-ce qui m'a pris ce jour-là ? ♦

Annick Cardinal, par courriel

TÉLÉVISEUR

Écran unique, usages multiples

Changement d'époque ! Le téléviseur ne sert plus seulement à regarder les programmes ; chaque jour, les Français consacrent 50 minutes à d'autres utilisations.

1 Vidéo à la demande

Les programmes télé classiques concentrent toujours **81% du temps passé** devant le petit écran (3h41, en 2021). Cependant, le téléspectateur est de moins en moins passif. Il choisit quand regarder un film, une série, un reportage ou une émission avec le replay et les services de vidéo à la demande par abonnement (SVOD). En moyenne, chaque jour, 8,7 millions de Français de 15 ans et plus regardent un programme sur Amazon Prime Video, Disney+, Netflix ou encore OCS, dont 72 % devant le poste de télé.

2 Photos de vacances

Installé au centre du salon, l'écran TV reste le support idéal permettant de partager du contenu en famille ou entre amis : **on y « caste » facilement du contenu depuis son smartphone**. De nombreux téléviseurs récents intègrent les technologies AirPlay (Apple) ou Google Cast. Il suffit alors d'ouvrir la galerie de photos de son téléphone pour les diffuser en grand auprès de sa tribu.

4 Surf sur Internet

Désormais, nos téléviseurs sont, pour la plupart, connectés (Smart TV). LG, Samsung, Sony et consorts proposent **une interface qui donne accès à des centaines d'applications**.

Vous pouvez consulter la météo, télécharger des jeux, regarder YouTube, écouter la radio ou des podcasts et même surfer sur Internet. Grâce à un assistant virtuel (Alexa, Google Assistant), vous effectuez vos recherches web vocalement. Plus pratique que de naviguer avec une télécommande !

3 Jeux vidéo

Les confinements de 2020 ont attiré de nouveaux adeptes des jeux vidéo. La part des femmes qui s'adonnent à ce loisir a augmenté, et les publics plus âgés, au-delà de 40 ans⁽¹⁾, y ont également pris goût. En 2021, **55 % des téléspectateurs étaient des joueurs assidus** (quotidiennement ou presque, voire plusieurs fois par jour). Enfin, 61 % des gamers de 15 à 24 ans utilisent l'écran du téléviseur pour leur pratique vidéoludique.

Et vice versa !

Si Internet a investi les téléviseurs, l'inverse est aussi vrai, en particulier chez les jeunes. Chaque jour, 3,7 millions de personnes regardent un programme TV sur d'autres écrans (ordinateur, tablette, smartphone). La moitié d'entre elles ont moins de 25 ans.

(1) « Pratiques culturelles », Crédoc pour le ministère de la Culture, décembre 2020.

Source : L'année TV 2021, Médiamétrie, janvier 2022.

PRÊT IMMOBILIER //////////////////////////////////

Le remboursement anticipé

L'emprunt lié à l'achat d'un logement est souvent souscrit sur une longue durée. Il est toutefois possible de le rembourser plus vite que prévu.

LE PRINCIPAL ET LES INTÉRÊTS

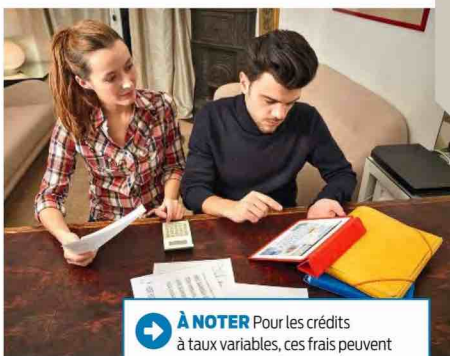
De 10 à 25 ans : l'écrasante majorité des crédits immobiliers sont contractés pour une durée qui se situe dans cet intervalle. Toutefois, la vente d'un bien, une donation ou un héritage peuvent vous donner l'occasion de rembourser votre prêt en partie ou en totalité par anticipation (art. L. 315-16 du Code de la consommation). La banque a néanmoins le droit de refuser lorsque la demande de remboursement est égale ou inférieure à 10 % du montant initialement emprunté, sauf si ce dernier correspond au seul solde dont vous restez redevable.

UNE INDEMNITÉ ENCADRÉE

Après réception de votre demande de remboursement par anticipation (de préférence par écrit), l'établissement prêteur est tenu de vous adresser

une estimation chiffrée des frais à acquitter. Concernant les crédits souscrits après le 1^{er} juillet 2016, cette formalité est gratuite. Le régime de l'indemnité de rupture anticipée indiqué au contrat (c'est rare, mais il peut ne pas y en avoir !) est fixé par le Code de la consommation (art. L. 315-17 et L. 315-18).

Les pénalités ne doivent pas dépasser l'équivalent de six mois d'intérêts dus sur le capital remboursé par anticipation, et selon le taux moyen du prêt et l'équivalent de 3 % du capital redevable avant le remboursement anticipé du prêt. En ce qui concerne les contrats signés après le 1^{er} juillet 1999, aucune indemnité ne devra être



À NOTER Pour les crédits à taux variables, ces frais peuvent être majorés d'intérêts compensateurs correspondant au taux d'intérêt moyen convenu à la souscription du prêt.

versée si le remboursement anticipé est sollicité à la suite de la vente du logement objet de l'emprunt, pour cause de changement de lieu d'activité professionnelle, de sa cessation ou de décès (emprunteur ou conjoint).

ASSURANCE COVID-19 //////////////////////////////////

Obligatoire dans un nombre croissant de pays

Une quarantaine de pays exigent désormais une assurance couvrant le Covid-19 (frais de santé, rapatriement, voire hébergement). Gare aux subtilités.

UNE DÉMARCHE DE PLUS

La liste des formalités administratives pour les voyageurs s'est allongée à cause de la crise sanitaire. L'assurance voyage, jusqu'alors rarement exigée, devient de plus en plus souvent obligatoire. Elle l'est désormais dans plus de 40 pays et doit couvrir les dépenses liées à une contamination au covid (frais de santé, rapatriement...). Cette liste évolue régulièrement (nous ne la reproduisons donc pas ici) et comporte des subtilités : au Costa Rica, par exemple, seuls les non-vaccinés doivent la souscrire ; sur l'île de Saint-Martin, elle est imposée dans la partie néerlandaise, mais pas côté français. Vérifiez donc toujours avant de partir (sur le site



Diplomatie.gouv.fr ou auprès de l'ambassade de votre destination) les documents qui vous seront réclamés.

ATTENTION AUX MENTIONS

Un grand nombre de cartes bancaires incluent des assurances voyage. Problème : même si elle est prévue, la prise en charge du covid ne figure pas,



L'ASTUCE DE QUE CHOISIR Au moment de la souscription, effectuez une simulation pour un contrat annuel : son prix s'avère parfois très proche de celui pour un séjour unique. Intéressant si vous souhaitez faire un deuxième voyage dans l'année.

d'ordinaire, sur l'attestation qu'elles délivrent. Or, seule cette dernière est contrôlée au passage de la douane. Demandez la vôtre à la société éditrice de votre carte afin de vous assurer qu'elle mentionne cette garantie. Sinon, vous n'aurez pas d'autre choix que de souscrire un nouveau contrat.

EXAMINEZ LES PLAFONDS DE COUVERTURE

Auparavant, il conviendrait de vérifier que le plafond de couverture proposé par l'assureur correspond à celui que demande le pays visé. Certains États n'indiquent pas de plafond minimum. Pour d'autres, il varie. Par exemple, il s'élève à environ 30 000 \$ à Singapour et à 50 000 \$ en Thaïlande.

Au nom de ma mère et de toutes les autres

Les établissements qui hébergent les personnes âgées essuient de vives critiques depuis la sortie d'un livre d'enquête remarqué⁽¹⁾. Témoignage émouvant sous forme de lettre.

Le courrier ci-dessous a été adressé, en janvier dernier, par une salariée de *Que Choisir* à la direction de la maison de retraite où résidait sa mère, décédée quelques jours plus tard. Cette lettre aurait pu être écrite par tant d'autres proches de personnes âgées hébergées dans ce type d'établissements... C'est pourquoi nous avons décidé de la publier de façon anonymisée. ♦

Madame,
N'arrivant pas à obtenir un rendez-vous, je me vois contrainte de vous envoyer ce courrier.
Maman est entrée dans votre établissement le 20 juillet 2020, car nous en avions eu de bons échos. Malheureusement [aujourd'hui], je ne trouve plus la qualité de service dont elle a bénéficié à son admission [...]. Depuis bientôt un an, aucune directrice n'est sur place, et malgré le professionnalisme et la bonne volonté des équipes, cette qualité baisse. La seule fois où il m'a été possible de vous rencontrer, vous m'avez

expliqué qu'il ne devait y avoir qu'une aide par Cantou [unité d'accueil de résidents souffrant de démence intégrée à l'Ehpad]. En cas de besoin, maman était donc obligée de faire appel à celle du Cantou d'à côté. J'ai du mal à comprendre qu'on laisse de telles structures sans surveillance [...]. Nous pouvons quasiment parler d'une maltraitance "fonctionnelle" par manque d'effectifs. Loin de moi l'idée de penser ou d'affirmer que les infirmières et les aides-soignantes maltraitent physiquement les pensionnaires. Toutefois [...], elles sont dans l'incapacité d'offrir un accompagnement "individuel". D'ailleurs, elles en éprouvent de la frustration. Par exemple, samedi dernier, le petit livret Famileo que maman reçoit chaque mois n'a pas été ouvert. Les aides n'ont plus le temps de regarder avec elle les photos que sa famille lui envoie. C'est très dommage, il me semblait que les personnes atteintes d'Alzheimer devaient sans cesse être stimulées [...]. Je rends visite à maman au moins une fois par semaine et je m'aperçois, de plus en plus souvent, que l'employée présente le samedi en début d'après-midi ne fait que courir : changes, aide aux siestes, ménage... Elle a à sa charge 10 ou 12 résidents, dont 4 ne mangent pas seuls et demandent beaucoup d'investissement [...]. À l'arrivée de maman dans votre structure, il y avait presque toujours deux personnes dans le Cantou. Elles passaient du temps avec les pensionnaires [...], parlaient, jouaient à un jeu, préparaient des gâteaux [...]. Maman reste [à présent] dans un fauteuil-coquille roulant, sans aucune stimulation a priori. Auparavant, elle a passé plus de trois semaines dans un fauteuil classique avec une ceinture de contention cassée, que l'on bloquait comme on pouvait, en faisant un nœud [...]. Il y a une période qui a ressemblé à ce qui nous avait été "promis" [...]. Puis maman est devenue incapable de dire si elle était tombée, si elle avait soif, faim [...]. Je suis venue un soir, et son auxiliaire devait la changer toute seule – maman qu'il faut transférer du fauteuil au lit et qui ne peut plus accomplir le moindre geste pour qu'on l'aide à la mettre en chemise de nuit [...]. Vous savez pertinemment que, lorsqu'un résident entre chez vous, il n'en sortira pas, si ce n'est pour aller au cimetière. Votre fonds de commerce est assuré [...]. J'ai discuté avec d'autres familles et nous avons le même ressenti. Que devons-nous faire ? Demander un contrôle, lancer une pétition, alerter la presse locale ? Je suis à votre disposition pour évoquer avec vous d'autres situations que je ne souhaite pas exprimer par écrit, car je crains les remarques inappropriées à l'égard du personnel. Dans l'attente de vous rencontrer Cordialement.

Y. S.

(1) Les fossoyeurs, de Victor Castanet (Fayard).



QUE CHOISIR

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

45, avenue du Général-Leclerc
60643 CHANTILLY CEDEX



N° 608

The image shows the cover of the magazine 'Que Choisir Argent'. The title 'QUE CHOISIR' is in large blue and red letters at the top left. To its right, 'Argent' is written in a large, stylized font. Below the title, there's a small red box with the word 'PLACEMENTS'. The main headline is 'Maitrisez les FRAIS!' in bold black letters. A large, textured rock is the central visual element, with a person in a grey shirt and dark pants pushing it from the right. A red circular sticker on the rock says 'jusqu'à 10% de frais en moins'. At the bottom left, there's a small circular logo for 'Que Choisir' and some text about a 'N°1 de confiance'.

№ 163

Nº 128

[illegible]

N° 166

9,50 €

La reliure
QUE CHOISIR
SANTÉ

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.

COMPARATEUR DE COMPLÉMENTAIRES SANTÉ

300
contrats
et formules
analysés

Bien choisir sa complémentaire santé

Que Choisir compare
les tarifs et les garanties
des principales offres
en fonction de vos besoins.

Ufcqc.link/sante612

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

