

QUE CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT • SANS PUBLICITÉ

Test

Blocs WC
Dangereux
pour la santé
et la nature

CE QUI SE CACHE DERRIÈRE NOS ALIMENTS

**Course au profit,
circuits opaques,
risques de pénurie...**

Test

**Desserts
végétaux
Équilibrés
et bons ?**

**TESTS
LABO**

- MATELAS ADULTES
- TABLETTES HYBRIDES
- PNEUS ÉTÉ

**Locations
saisonnères
Les prix flambent**



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



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

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

► LA PROXIMITÉ

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

► LE PARTAGE

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

► L'EXPERTISE

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

► L'ENGAGEMENT

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

► L'ACTION

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

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

L'UFC-Que Choisir est également présente sur :

Quechoisir.org



UFC-QUE CHOISIR

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

tests), Fabienne Maleysson, Yves Martin, Élisa Oudin, Benjamin Roux, Anne-Sophie Stamane, Elsa Audrige, Valérie Barrès-Jacobs, Marie Bourdelle, Gaëlle Desportes, Leslie Schmitt (QC en ligne) • **Conception graphique**: Agence MaGwen et Véronique Puilland • **Maquette web**: Carla Félix-Dejeufosse (première rédactrice graphiste) • **Responsable photo**: Catherine Métayer • **Infographies/maquette web**: Carla Félix-Dejeufosse (première rédactrice graphiste), Laurent Lammens, Inès Blanjard • **Documentation**: Frédérique Vidal (responsable), Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin (responsable photo), Karima Amziane, Laurent Baubets, Ozkan Calisir, Eric Ebran, Vincent Erdeling, Léa Girard, Aissam Haddad, Soraya Hamidi, Gaëlle Landry, Lars Ty, Neil McPherson, Mélanie Marchal, Mickaël Marques De Oliveira, François Palmon, Sélima Redjadj, Gabrielle Théry, Domitille Vey **OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION**: Ingrid Stiener **JURIDIQUE** : Raphaël Bartolomei (responsable), Gwennâlle Le Jeune, Laurine Liddell, Véronique Louis-Arcène, Candice Merle, **ADMINISTRATION** : Grégory Caret (directeur), Isabelle Bourcier, Sandrine Girollet, Marine Perier-Duhoste, Sandrine Flagel, Audrey Saint-Dizier • **Ressources humaines**: Véronique Couesen (directrice), Estelle Bourjadj, Aude Dauchy, Michaëla Schaubroeck • **Gestion de projets**: Régis Ghozlan (directeur), Maud Pontonier • **Informatique**: Jean-Baptiste Gouipple (directeur technique), Damien Bidault, Rémy Ebbo, Gilles Jean, Willy Julian, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Zohra Souria, Alexis Ulrich • **Logistique**: Philippe Ballon (responsable), Assia Chetoui, Franck Delhomel, Fabienne Dotret, Inès Jemai • **DIFFUSION/PROMOTION** : Laurence Rossilhol (directrice), Delphine Blanc-Rouchosse, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Laurence Kramer, Jean-Philippe Machanowitch, Francine Manguelle, Steven Phommahen, Nicolas Schaller (courrier), Brigitte Bouttier, Hortense Rossi **DIRECTION DE L'INFORMATION JURIDIQUE** : Sophie Herbetreau (directrice), Murielle Bally, Christine Bamba, Justine Berteretche, Magali Berthe, Caroline Bonnet, Estelle Chambet, Clémantine Chevry, Emmanuel Eslin, Rachelle François, Laure Littardi, Patricia Lorineau, Salma Maaza, Justine Marendra, Krystèle Mensah, Julie Le Roux, Emmanuelle Pozza, Louise Sherry • **Service abonnements**: Que Choisir, 45 avenue du Général-Leclerc, 60643 Chantilly cedex. Tél.: 01 55 56 71 09 • **Inspection des ventes et réassorts diffuseurs**: MP Conseil • **Tarifs**: 1 an, soit 11 numéros: 44 €, 1 an + 4 hors-séries: 62 €, 1 an + 4 hors-séries + 4 spéciaux: 90 € **UFC-QUE CHOISIR** : Association loi 1901 à but non lucratif - Bureau de contrôle • **Président**: Alain Bazot • **Co-présidents**: Daniel Bideau, Marc-Christophe Rodenne • **Tresorier**: Arnaud Laligou, Jean-Christophe Lampe, Odette Maire, Anne Morin, Alain Praud, Alain Santais, Marie-Armantine Stévenin ; et pour le personnel, Arnaud de Blaauw, Patricia Lorineau • **Etudes et Lobby**: Olivier Andraud, Antoine Autier, Damien Barboza, Mélissa Chevillard, Matthieu Robin, Christelle Leduc • **Action politique**: Cédric Musso (directeur) • **Relations associatives**: Béatrice Delpech (directrice adjointe), Myriam Bos, Christine Chaton, Catherine Guillerm, Nadia Mamri, Karina Novelli, Jean-Philippe Randimbelson **IMPRESSION** • **Rotofrance**, rue de la Maison-Rouge, 77185 Lognes. Distribué par MLP. Dépôt légal n° 14/4. Commission paritaire n° 0722 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart abonnement à Que Choisir Santé, un encart « carte d'information juridique » sur une partie du tirage et un encart sous enveloppe collé en 4^e de couverture sur une partie du tirage. Numéro imprimé avec des encres blanches sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1580 kg CO₂/T papier. Origine papier: Norrköping, Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.



10-31-1557

Certifie PEFC
pefc-france.org

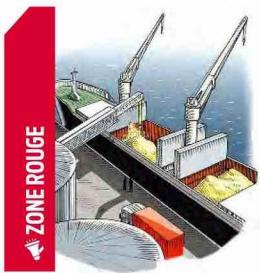
SOMMAIRE

N° 613 – MAI 2022

FRED VAN DEELEN

14

Commerce alimentaire
Des chemins tortueux jusqu'à notre assiette



ZONE ROUGE

GRAND TEST · LABO QC



36

Desserts végétaux
La crème du rayon frais ?

MOTO STUDIO/GETTY IMAGES

48

Locations saisonnières
Les prix continuent à grimper



V. MEYER/MAXPPP



56

Opticiens
À la traîne sur le 100 % santé

DEEPOL/PLAINPICTURE

Le numéro 612 de *Que Choisir* a été tiré à 502 300 exemplaires.

CRÉDITS DE COUVERTURE
MR PUY/SHUTTERSTOCK

INFO EXPRESS

Toute la consommation en bref

4

QUE CHOISIR AUSSI UNE ASSOCIATION

Le billet d'Alain Bazot et les actions nationales

10

Les associations locales et leurs actions

12

ZONE ROUGE

Commerce alimentaire

• Des chemins tortueux jusqu'à notre assiette

14

ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

Nuisances sonores • Et le trafic aérien reprend...

24

ALERTE

Maisons fissurées • Le désespoir des propriétaires

26

Carburant • Gare au vol par siphonnage !

30

Comparateurs en ligne • C'est le grand bazar

31

Arnaque • Le coup était presque parfait

34

LABO QC

GRAND TEST DU MOIS

Desserts végétaux • La crème du rayon frais ?

36

Matelas • La fermeté, une indication trop fantaisiste

40

Pneus été • Des particules élémentaires

42

Réfrigérateurs combinés

• Une option superénergivore

44

Tablettes hybrides • Le haut du panier

45

Blocs WC • Oubliez-les !

46

DÉCRYPTAGE

Locations saisonnières • Les prix continuent à grimper

48

Expérimentation animale • Ça bouge dans les labos

51

Grande sécu • Le débat est clos

54

Opticiens • À la traîne sur le 100 % santé

56

iPhone • Bientôt irréparables ?

58

FORUM

Vos courriers, vos questions et nos réponses

60

TOUT S'EXPLIQUE

Location de véhicules • Pourquoi les tarifs flambent

64

Rénovation énergétique • Un suivi personnalisé

65

avec Mon Accompagnateur Rénov'

65

Vêtements et chaussures • Trop de polluants chimiques

65

POUVOIR D'ACHAT

La chasse aux économies

66



ARNAUD DE BLAUWE
RÉDACTEUR EN CHEF



A. LECOMTE

Chère inflation...

Cela faisait longtemps que nous n'avions pas connu une telle hausse des prix, notamment provoquée par la sortie de la crise sanitaire et par la guerre en Ukraine, qui ont déséquilibré l'offre et la demande. Et, comme souvent en pareil cas, les étiquettes valsent. La défense du pouvoir d'achat redevient la priorité des consommateurs ; un thème au cœur de la dernière campagne présidentielle. Mais quel est l'impact réel de cette flambée sur notre quotidien ? Quels postes de dépenses connaissent les plus fortes augmentations ? L'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir a établi un indice répondant à une partie de ces questions. Certes, des organismes officiels publient un « tas » de chiffres éclairants, comme le taux d'inflation mensuel de l'Insee, régulièrement critiqué car ne reflétant pas le vécu et le ressenti

Que Choisir a créé son propre indice

des ménages. De fait, pour notre propre indice, nous avons – entre autres – pris en compte les fréquences d'achat moyennes des populations et analysé des statistiques tirées de nos comparateurs de prix (supermarchés, assurances...) accessibles sur QueChoisir.org. Des informations affinées selon les revenus des ménages. À l'arrivée, à mi-avril, les prix avaient augmenté de 5,8% pour les CSP- (les plus modestes) et de 4,7% pour les CSP+ (les plus aisés). Toutes catégories confondues, la hausse moyenne était de 5,3%. Une fois n'est pas coutume, ce résultat se rapproche de celui donné pour la même période par l'Insee. Nos calculs révèlent par ailleurs que les prix en grandes surfaces ont globalement bondi de 4,5% ces dernières semaines ! Du jamais vu depuis que nous suivons l'évolution des coûts dans ce secteur. Cette situation inflationniste se conjugue avec une pénurie de diverses denrées. C'est dans ce contexte que nous vous proposons une enquête sur l'origine des aliments que nous consommons couramment (lire p. 14). Vous éclairer et rétablir des vérités : des missions essentielles pour Que Choisir. ♦



KERMALOIRE/L. LE SAUX/LE TELEGRAMME MAXPPP



Un manque de contrôles ses sites de fabrication est-il en cause dans les contaminations alimentaires récentes ?

SCANDALE BUITONI ET KINDER

Pas assez de contrôles sanitaires ?

Deux enfants morts et des dizaines d'autres hospitalisés. La crise sanitaire probablement provoquée par la présence de microbes pathogènes dans des pizzas Buitoni (marque de Nestlé) et des chocolats Kinder (groupe Ferrero) est d'une ampleur rare, qui rappelle l'affaire des laits infantiles Lactalis, contaminés à la salmonelle. Dans chaque cas, des soupçons de négligence en matière d'hygiène pèsent sur les usines

AgroParisTech. Or, sur cette voie, « des améliorations restent encore possibles », admet l'expert, qui cite en particulier « un éventuel manque de moyens humains et financiers du côté des autorités, pour effectuer des contrôles sur sites ». Plusieurs rapports publics récents vont dans le même sens. C'est notamment le cas de celui publié, en 2018, par la commission d'enquête parlementaire chargée de tirer les enseignements du scandale Lactalis. Cette dernière concluait en effet à un « nombre insuffisant des contrôles officiels » et regrettait alors que « depuis plusieurs années, les crédits alloués [à ces] contrôles suivent globalement une tendance à la baisse ». La comparaison à plusieurs pays voisins montre bien le retard de la France : chez nous, seuls 30 centimes d'euro par habitant et par an seraient dépensés dans ces contrôles sanitaires, soit cinq fois moins qu'aux Pays-Bas, près de six fois moins qu'en Belgique et même huit fois moins qu'au Danemark. ♦

Il y a des soupçons de négligence en matière d'hygiène

fabriquant ces produits (respectivement à Caudry, dans le Nord, pour les pizzas Buitoni, et à Arlon, en Belgique, pour les chocolats Kinder). « Si le risque zéro n'existe pas, il faut évidemment y tendre », commente Pierre-Étienne Bouillot, juriste spécialisé dans le droit de la sécurité sanitaire des aliments à

RESSOURCE AQUATIQUE

Le forcing réussi des lobbies de l'agro-industrie

Le 10 mars dernier, c'est une décision contre nature que le comité de bassin Adour-Garonne a prise, en modifiant in extremis le Sdage 2022-2027. Ce document est essentiel puisqu'il fixe les orientations de la politique de l'eau sur une période de six ans. Il autorise, en effet, l'agriculture industrielle à s'approprier la ressource aquatique en créant de nouveaux ouvrages de stockage destinés à l'irrigation. Toutes les associations qui y siègent dénoncent « un hold-up orchestré



De tels bassins de stockage sont financés par la collectivité au seul profit des irrigants.

La FNSEA fait croire que ces retenues sont incontournables

par le lobby de l'agriculture intensive avec laval du président de bassin et du préfet coordinateur de bassin ». Elles déplorent « l'irresponsabilité de la FNSEA (premier syndicat agricole), qui fait croire que ces retenues seraient une solution réelle et incontournable au déficit en eau, [ainsi que celle] du préfet et du président du comité de bassin qui, par leur soutien, laissent une

minorité détournier un processus démocratique au détriment des autres usagers et de l'intérêt général ». Représentant de l'UFC-Que Choisir au comité de bassin, Gilbert Rieu pointe « un passage en force qui dégradera la qualité de l'eau, nécessitera plus de traitements et coûtera toujours plus cher aux consommateurs ». Alors que, chaque été, le bassin Adour-Garonne est confronté à des tensions sur la ressource, captée à 90 % par les besoins des irrigants (QC n° 504), choisir de multiplier les retenues d'eau au lieu d'opter pour des cultures moins assouplies que le maïs, lors des périodes d'étiage, ressemble à une dangereuse fuite en avant. L'instance d'Adour-Garonne est d'ailleurs la seule à avoir pris cette mesure. Malgré les pressions et les tentatives du lobby agricole intensif, celle de Rhône-Méditerranée y a résisté, le préfet coordinateur et le président du comité de bassin n'ayant pas soutenu ce tripatouillage du Sdage. ♦

ALAMY/PHOTO12

BOX INTERNET

La Livebox 6 d'Orange au prix fort

Une nouvelle box d'Orange constitue toujours un événement... dont on est souvent un peu déçu ! La Livebox 6 n'échappe pas à la règle. Si elle se démarque avec son boîtier vertical et sa façade avant agrémentée d'un grand écran, côté performances, par contre, le changement s'avère moins flagrant. Certes, elle intègre le wifi 6E. Cependant, pour bénéficier des atouts de cette dernière norme de connexion sans fil, il faut disposer d'équipements compatibles (smartphones, ordinateurs, etc.). Actuellement, ils sont encore très rares. En outre, le wifi 6E est peut-être plus rapide, mais

il couvre une surface plus petite. Afin de limiter ces désagréments, Orange met à disposition jusqu'à trois répéteurs, qui « dupliquent » la portée du signal. Or, en placer un dans chacun pièce n'est ni pratique, ni esthétique, ni écologique. Autre innovation, la Livebox 6 peut se mettre en veille. Toutefois, certains services comme l'alarme ou l'assistant vocal risquent alors de ne pas fonctionner... Et au mieux, vous économiserez quelques euros par an. Quant aux débits, c'est aussi la déconvenue. Les clients ne disposeront que de 2 gigabits/seconde au maximum, contre 8 avec la Freebox Delta et la SFR

TRANSPORT FERROVIAIRE

Du retard sur la ligne

Pas facile d'investir le marché du ferroviaire, ouvert à la concurrence depuis décembre 2020 (QC n° 611) ! Railcoop en fait l'expérience. Après un premier report, la société avait prévu d'entrer en scène avec l'exploitation d'une ligne entre Bordeaux (33) et Lyon (69) fin 2022. Elle a cependant annoncé qu'elle décalait de nouveau le lancement. Cette fois, ce n'est pas à cause d'un désaccord entre Railcoop et la SNCF à propos des créneaux horaires accordés. Forte de 12 000 sociétés (particuliers, entreprises, collectivités locales...), la coopérative doit « encore convaincre le milieu bancaire et financier de soutenir [son] développement ». En clair, le plan de financement n'est pas bouclé. À cela s'ajoutent des contraintes techniques, avec des retards dans la livraison des rames renouvelées qui assureront le trajet entre les deux métropoles régionales. Mi-avril, aucune autre date n'avait encore été donnée.



PHOTO ORANGE

Box 8X. Peu de vraies nouveautés donc, pour un prix élevé. L'offre Livebox Max Fibre associée à la Livebox 6 coûte 34,99 € par mois pendant un an (avec engagement), puis 54,99 € par mois. ♦

AUDIOPROTHÈSES

Les modèles 100 % remboursés valent le coup

C'est indéniable : les audioprothèses proposées à la vente dans le cadre de la réforme 100 % santé remportent un beau succès commercial (lire QC n° 610). Totalement remboursées depuis le 1^{er} janvier 2021 – à condition que vous soyez couvert par une complémentaire santé dite « responsable » –, elles bénéficient aussi d'un tarif plafonné à 950 € par appareil, bien moins cher que les prix pratiqués jusqu'alors. Une vraie révolution pour les personnes malentendantes. Mais, au-delà de l'intérêt financier, encore faut-il que ces équipements auditifs, dits de classe 1, apportent une véritable amélioration au quotidien. Tout comme ceux de classe 2 (qui sont pris en charge dans la limite des garanties de la complémentaire), d'ailleurs. En effet, de telles prothèses ont la réputation d'être difficiles à vivre. C'est pourquoi, pour nous assurer de l'intérêt des offres « reste à charge zéro »

Des situations d'écoute difficiles persistent dans les classes 1 et 2

Enquête
Que
Choisir



par comparaison à celles de classe 2, nous avons sollicité notre lectorat, et établis des données à partir de 4 300 réponses reçues.

Sur plusieurs critères, les deux catégories font à peu près jeu égal

Premier élément : 30 % des sondés ont choisi un appareil de classe 1. Et quel que soit le type de prothèses, 80 % des personnes qui en portent les utilisent au moins six heures par jour, voire du lever au coucher. Fini les aides auditives qui dorment au fond d'un tiroir ! Reste que des situations d'écoute difficiles persistent, au moins une fois par jour pour plus de la moitié d'entre elles. Point intéressant : il n'y a pas de différence entre les 100 % santé et les autres ; la fréquence des désagréments est la même. Les environnements bruyants, et, dans une moindre mesure, les voix

aiguës ou les conversations à voix basse sont les plus problématiques. Le degré de satisfaction global, établi selon plusieurs critères (facilité d'utilisation, confort, amélioration de l'audition, etc.) est comparable : classes 1 et 2 font à peu près jeu égal, avec toujours un léger avantage pour la seconde, sauf sur le rapport qualité-prix. L'amélioration de l'audition est le critère où elles obtiennent le score le plus proche. La différence se joue ailleurs : les appareils de classe 2 sont appréciés pour leur batterie rechargeable et leur autonomie ; ceux de classe 1, pour leur bon rapport qualité-prix. Espérons que les autorités sanitaires ayant pour mission de revoir le cahier des charges de ces derniers sauront entendre la nécessité d'intégrer à cette catégorie des audioprothèses rechargeables. C'est un des facteurs majeurs de choix. ♦

RAPPELS PRODUITS



AUTOCUISEUR KOOL'OR, MODÈLE DSW 22-7L DE MARQUE BÄCKEN

Distribué par le site Vente-Privee.com (VeePee) en 2017.

PROBLÈME : défaillance au niveau de l'ouverture : il est possible d'ouvrir l'autocuiseur pendant qu'il est sous pression. **OÙ S'ADRESSER :** auprès de VeePee pour être remboursé.



XYLOPHONE EN BOIS AVEC MAILLET POUR ENFANT WOODEN XYLOPHONE DE MARQUE PRIMARK

RÉFÉRENCE : 749451. **PROBLÈME :**

de petites pièces sont susceptibles de se détacher du produit, d'où un risque d'étouffement ou d'ingestion. **OÙ S'ADRESSER :** en magasin Primark pour être remboursé. Informations au 06 80161048.



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

RECTIFICATIF Greenwashing

Dans notre article « Neutralité carbone, le greenwashing tourne à plein » publié dans le n° 612 de *Que Choisir* (avril), il était indiqué que le protocole de Kyoto avait été signé en 2017. Or, il l'a bien été 20 ans plus tôt, en 1997 !

CANTINES SCOLAIRES

De nouvelles recommandations

Les cantines scolaires jouent un rôle essentiel dans la transition vers une nourriture plus durable, du fait des très gros volumes engagés, mais aussi parce qu'elles servent de modèle aux familles », explique Nicole Darmon, nutritionniste et directrice de recherche à l'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae). L'enjeu est stratégique, l'alimentation étant responsable du quart des émissions de gaz à effet de serre des Français. Aussi le Conseil national de la restauration collective planche-t-il sur de nouvelles préconisations concernant une éventuelle révision de la réglementation encadrant les menus des cantines. Pour les experts, la question principale réside dans la proportion de produits animaux et végétaux, car les seconds « ont un impact sur



l'environnement très faible, tandis que les ruminants, tels que les bovins et les moutons, affichent un bilan carbone très élevé », rappelle Nicole Darmon. Cette dernière, associée à des scientifiques de la start-up MS Nutrition, a donc modélisé les apports nutritionnels et les conséquences environnementales de plus de 2 000 repas types servis aux enfants. Résultat : l'idéal, sur le plan de la santé et de l'environnement, serait de leur proposer chaque semaine trois menus végétariens, un de poisson et un de porc ou de volaille. ♦

J. BONNEFOY

ALIMENTATION

La guerre en Ukraine impacte les recettes et l'étiquetage

Depuis que la Russie a attaqué l'Ukraine, l'agriculture française est perturbée (lire aussi p. 14). Ces deux pays fournissaient 80 % de nos importations en produits issus du tournesol : huile, lécithine, graines et tourteaux. Les livraisons sont à l'arrêt et ne devraient pas reprendre de sitôt, du fait de l'impossibilité pour les agriculteurs ukrainiens de semer et des sanctions européennes contre la Russie. Il faut donc remplacer au pied levé le tournesol par des produits issus du soja ou du colza. Sont notamment concernés les huiles alimentaires à base d'huile de tournesol, les margarines, les aliments panés ou frits à l'huile (chips, poissons panés...). Ou encore les recettes comportant de l'huile, de la lécithine ou des grains de tournesol (biscuits et gâteaux, plats préparés, produits d'épicerie...). Conséquence : l'étiquetage ne sera plus conforme. La raison ? Entre

la commande d'un nouvel emballage et sa livraison effective, plusieurs mois s'écoulent. Et cela pose deux problèmes : celui de la mention du risque allergène et celui de la loyauté de l'information concernant les compositions.

Des solutions d'urgence

La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a réuni associations de consommateurs, industriels et distributeurs afin de définir les mesures à mettre en place. Pour le risque allergène, il devrait y avoir un affichage immédiat sur les produits concernés, via un sticker apposé dessus. Par contre, régler la question de la loyauté de l'information risque de prendre du temps, à cause d'une pénurie de stickers et d'imprimantes au niveau européen. En attendant un retour à la normale, la DGCCRF a donc prévu un site internet

MIELS

Origine enfin précisée

A partir du 1^{er} juillet 2022, les règles d'étiquetage pour les mélanges de miels conditionnés en France vont évoluer : « Les pays où le miel a été récolté [devront être] indiqués sur l'étiquette », qu'il s'agisse d'États membres de l'Union européenne (UE) ou de pays tiers. Cette mesure découle de la loi relative à la transparence de l'information sur les produits agricoles et alimentaires (étiquetage de l'origine obligatoire pour un certain nombre d'aliments), publiée en juin 2020. La précision de l'origine aura à « respecter l'exigence de loyauté » vis-à-vis des consommateurs. Autrement dit, les pays devront apparaître dans l'ordre décroissant d'importance d'origine. Concernant les miels conditionnés hors de l'Hexagone, on en reste à la seule réglementation européenne, à savoir une trop vague mention « UE et/ou non UE ». Dommage...



KERMALO/REA

d'information unique. Il ne permettra toutefois pas de renseigner les consommateurs en magasin au moment de l'achat. C'est pourquoi, outre la mise à jour des recettes sur les plateformes des enseignes de la distribution et sur celles des fabricants, l'UFC-Que Choisir a demandé des panneaux d'affichage bien visibles en rayon, indiquant les modifications de recettes et leurs conséquences sur les produits. Des négociations avec les diverses parties impliquées sont en cours. ♦

MATELAS EMMA

Service après-vente à la peine

Mais qu'arrive-t-il au site de vente en ligne de matelas Emma ? Le nombre croissant de lettres de clients mécontents reçues à *Que Choisir* a de quoi nous interroger. La plupart d'entre eux déplorent ne pas avoir encore été remboursés alors qu'ils ont procédé au retour du couchage commandé

**Exclus
des tests ?**



PHOTO EMMA

sur Internet, comme prévu au contrat de vente. Sans parler de déferlante, il ne s'agit plus de situations exceptionnelles. Les témoignages s'accumulent. Entre livraisons qui ne se déroulent pas le jour prévu et les reprises ou les remboursements erratiques, le dossier s'alourdit de

façon préoccupante. Lorsque nous traitons les plaintes reçues au courrier des lecteurs de *Que Choisir*, le règlement intervient rapidement, et le service après-vente (SAV) d'Emma certifie alors que ce genre de cas se raréfie. Manifestement,

c'est faux, au point que si le fabricant ne redresse pas rapidement le niveau de son SAV, nous pourrions décider de l'exclure de nos comparatifs dédiés aux matelas. Certes, il y obtient régulièrement de bonnes notes, mais les consommateurs n'y perdraient pas vraiment. Les résultats du test que nous publions ce mois-ci (lire p. 40) prouvent que de grandes marques de literie améliorent le confort de leurs modèles et relancent la concurrence pour les meilleures places de notre classement. ♦

VÉHICULES AU RAPPEL



CITROËN C4



MERCEDES CLASSE A



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

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

LES CITROËN C4 produites du 26 mai 2020 au 20 août 2021. **PROBLÈME :** risque de mauvais montage de palier des ressorts de suspension arrière sur certains modèles.

LES MERCEDES CLASSE A ET B, CLA, EQA, EQB, GLA ET GLB fabriqués du 20 mai 2019 au 24 novembre 2021.

PROBLÈME : risque de serrage insuffisant de vis de fixation de l'étrier de frein.

LES OPEL CORSA-E construites entre le 22 octobre 2019 et le 14 novembre 2020. **PROBLÈME :** le coupe-circuit

du circuit haute tension pourrait être trop sensible et couper l'alimentation électrique de façon inopinée.

LES PEUGEOT 208 sorties d'usine les 9 et 10 décembre 2021. **PROBLÈME :** mauvais serrage des fixations de l'essieu arrière. Cela risque d'entraîner un défaut de freinage et/ou une perte de contrôle du véhicule.

LES TESLA MODEL Y produits entre le 16 juin 2020 et le 10 novembre 2021.

PROBLÈME : défaut de fabrication d'un composant du système de direction.



COMPTEUR LINKY

Le prix du refus

Fin 2021, plus de 34 millions de compteurs Linky ont été déployés, soit 90,1% du parc total, précise la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Il reste encore près de 3,8 millions d'usagers à équiper, qui ne le sont pas pour diverses raisons : difficultés de contact, problèmes techniques, refus explicite... Ce dernier motif pourrait leur coûter cher s'il persistait. La CRE souhaite en effet résérer un traitement tarifaire spécial aux consommateurs qui, « malgré les tentatives d'Enedis, continueront à empêcher sa pose ». Concrètement, les récalcitrants qui, de plus, ne communiquent pas leur index de consommation lors des campagnes d'autorelève, devront assumer les surcoûts générés. Dès le 1^{er} janvier 2023, s'ils n'ont pas transmis leur relevé depuis un an, ils paieront 8,30 € tous les deux mois au titre du comptage spécifique. Ce supplément prélevé au bénéfice d'Enedis ne sera plus facturé une fois le boîtier connecté installé. La CRE s'intéresse aussi aux compteurs Linky non communicants dans la durée et à la non-réalisation des prestations à distance. Dans ce genre de situation, Enedis sera tenu de verser des indemnités aux ménages concernés.



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

DÉSERTS MÉDICAUX

Une enquête locale éclairante

Dans la Sarthe, 9 généralistes sur 10 n'acceptent aucun nouveau patient (lire aussi QC n° 612). Ce chiffre, qui en dit long sur l'extrême difficulté d'accéder aux soins dans ce département des Pays de la Loire, résulte d'une enquête d'une association locale UFC-Que Choisir, réalisée par téléphone auprès de 68 praticiens. À la simple question « Je viens d'arriver, pourrais-je avoir un rendez-vous ? », la réponse a été négative pratiquement à chaque fois. Les enquêteurs s'attendaient à des délais à rallonge pour obtenir une date, et c'est carrément un refus qui leur a été opposé ! « Quand on ne se heurtait pas à un répondant demandant de ne pas insister, ou dirigeant directement vers les urgences », raconte l'un d'eux.

Manifestation devant l'ARS

Le 7 avril dernier, Journée mondiale de la santé, des manifestants se sont rendus devant l'Agence régionale de santé (ARS) du Mans à l'appel de l'UFC-Que Choisir, et ont formé une file d'attente symbolique : 200 personnes ont répondu présentes, malgré la météo incertaine. De nombreux membres de l'Association de citoyens contre les déserts médicaux (ACCDM) ont rejoint les rangs, munis de pancartes et de ballons rouges. À l'instar de Jacques Villeneuve, qui vit à Vibray : « Quand je suis arrivé ici, il y a quatre ans,

impossible de trouver un médecin ! C'est celui de ma compagne qui a bien voulu me suivre. Malheureusement, il a pris sa retraite... Cependant, face à la pénurie, il a repris du service, en partageant la charge avec un confrère. Mais, d'ici à trois ans, il ne restera qu'un seul généraliste dans mon secteur. » Le problème ne date pas d'hier, et c'est bien ce qui scandalise les personnes réunies devant les grilles de la cité

administrative. « Cela fait 20 ans que la catastrophe est annoncée », assène Pascale Besnard, bénévole de l'UFC-Que Choisir. On connaît la courbe démographique des professionnels de santé depuis long-

temps, la situation est quasi prémeditée ! Et nous ne sommes pas encore arrivés au plus bas. » Si le manque de médecins libéraux constitue la raison officielle de la mobilisation, les services d'urgences des hôpitaux locaux suscitent aussi des inquiétudes. Seuls ceux du Mans parviennent à rester ouverts tout le temps. Faute de personnel, ceux des autres établissements hospitaliers sont régulièrement contraints de fermer leurs portes (QC n° 608, p. 9). La veille du rassemblement, une délégation de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe avait été reçue à l'ARS pour faire état des résultats de l'enquête. Sans surprise, l'Agence n'a pu qu'admettre son impuissance. « Les services de l'État n'ont aucune prise sur la situation », regrette Jean-Yves Hervez, de l'association locale. ♦

PRODUITS D'HYGIÈNE

Quelle solution de recyclage ?

Rasoir mécanique, lames, brosse à dents, tube de dentifrice ou encore bâton de rouge à lèvres : nombreux sont les articles d'hygiène et de beauté qui, une fois utilisés, finissent à la poubelle puis dans un incinérateur. Spécialisée dans le traitement des déchets difficilement recyclables, l'entreprise TerraCycle les collecte depuis le début de l'année dans 140 magasins Monoprix. L'enseigne de distribution et quelques marques de produits cosmétiques se sont associées afin de financer cette solution qui, autrement, ne serait pas viable économiquement. Les plastiques seront transformés en granulés permettant de fabriquer, par exemple, des équipements de jardin, et le métal sera fondu pour créer de nouveaux alliages. Vous pouvez donc y porter les déchets issus de vos salles de bains, sauf les aérosols, sans forcément y faire vos courses (l'enseigne est très chère). Yves Rocher propose un système similaire dans ses boutiques, récoltant les emballages de toutes marques, sauf en bois.

COSMÉTIQUES

Attention au mercure !

Bien qu'il interdit, le mercure est présent dans trop de produits destinés à éclaircir la peau, vendus sur Internet. C'est une organisation internationale, le Zero Mercury Working Group, qui le signale après l'analyse de 271 échantillons achetés en ligne : 129 d'entre eux contenaient ce métal, qui peut entraîner éruptions cutanées, décoloration de la peau, taches et conséquences plus graves à long terme. D'autres ingrédients à risque sont souvent présents dans les crèmes éclaircissantes destinées aux peaux foncées.



ALAIN BAZOT
PRÉSIDENT DE
L'UFC-QUE CHOISIR



A. LECOMTE

SCANDALES ALIMENTAIRES

Changer de recette, et vite

Comme le souligne tristement l'affaire Buitoni, les scandales alimentaires se succèdent sans que l'industrie ni les pouvoirs publics n'en tirent de leçon (lire aussi p. 4 et notre Zone rouge). Alors que certains géants mondiaux n'ont aucunement renoncé au productivisme forcené, rognant sur les procédures d'hygiène pour préserver leurs marges, les autorités maintiennent leurs services de contrôles dans un état de sous-effectifs chronique du fait d'une consternante politique de réduction des coûts... Et la transparence reste aux abonnés absents. Peut-on accepter, au regard de la gravité

La transparence reste aux abonnés absents

des faits, que l'on nous distille des informations lacunaires? Le ministère de la Santé nous apprend que le lien avec la consommation de pizzas Buitoni serait avéré pour certains cas de syndrome hémolytique et urémique (SHU). Mais pour combien d'entre eux? Et qu'en est-il du décès de deux enfants? Quid, également, de l'efficacité des rappels auprès des consommateurs? Surtout, pourquoi a-t-il fallu attendre 15 jours entre la première inspection, qui démontrait de graves défauts d'hygiène dans l'usine de Caudry (Nord) et sa révélation au grand public par l'Agence France presse... et non par l'administration! Décidé à faire toute la lumière, l'UFC-Que Choisir s'est constituée partie civile dans le cadre de l'enquête ouverte à Paris. Elle exige des services de l'État qu'ils publient le résultat des contrôles officiels et des autocontrôles effectués dans l'usine. ♦



Retrouvez les billets d'Alain Bazot sur
QUECHOISIR.ORG

Les actions **nationales**

ASSURANCES

Indexia épingle pour ses pratiques douteuses

Même si le nom change, les mauvaises habitudes perdurent... Indexia (ex-SFAM) doit à nouveau répondre de ses pratiques douteuses. Épinglée il y a quatre ans par l'UFC-Que Choisir puis par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) pour la souscription imposée de contrats d'assurance sur des produits high-tech achetés à la Fnac, la SFAM avait dû s'acquitter d'une amende de 10 millions d'euros pour «*pratiques commerciales trompeuses*». Aujourd'hui, sur la base de récentes plaintes de consommateurs, la DGCCRF a de nouveau saisi le procureur pour ces mêmes motifs. En cause, les obstacles mis sur la route de clients qui souhaitent obtenir la résiliation d'une souscription forcée et le remboursement des sommes prélevées. Pour leur permettre d'être indemnisés et de faire valoir leurs droits, l'UFC-Que Choisir a mis en ligne des outils sur son site internet à l'adresse suivante: Ufcqc.link/sfam613 ♦

TRANSFERT D'ARGENT EN UKRAINE

Doucement sur les frais !

Premières victoires dans le combat que mène l'UFC-Que Choisir contre l'immorale cherté des frais de transfert d'argent vers l'Ukraine! Nous avions lancé l'alerte sur le fait que les établissements financiers facturaient au prix fort ces opérations (jusqu'à 24% du montant envoyé), en complet décalage avec l'élan de solidarité pour un pays en guerre. Bonne nouvelle: La Banque postale a annoncé la gratuité de ces transferts avant d'être rejointe par PayPal. Ce dernier a précisé que ce service serait gratuit jusqu'à fin juin. Des initiatives bienvenues, qui viennent s'ajouter à celles d'autres banques européennes ayant mis en place un moratoire sur les frais. Cependant, si ces actions sont conformes aux voeux des consommateurs, elles restent isolées. Les pouvoirs publics, à commencer par la présidence française de l'Union européenne, seraient donc bien inspirés de faire pression pour que ce geste soit généralisé.



Faut-il rappeler qu'en 2020, les frais de transfert d'argent Europe-Ukraine ont atteint un total de 900 millions d'euros, une somme près de deux fois supérieure au montant de l'aide humanitaire européenne allouée à Kiev? ♦



MES DÉPANNEURS QUE CHOISIR

Trouver un serrurier ou un plombier fiables

ancé à l'été 2021, notre service de mise en relation sécurisée avec des dépanneurs à domicile d'urgence s'étend. Après l'Île-de-France et les agglomérations lilloise et lyonnaise, c'est au tour des zones de Bordeaux, Dijon, Montpellier, Nantes, Nice et Toulouse d'être couvertes. De quoi s'agit-il ? Afin de contrer l'avalanche d'arnaques et de litiges impliquant serruriers et plombiers, l'UFC-Que Choisir a imaginé une solution simple pour aider les particuliers à trouver des professionnels fiables. Ainsi, nous sélectionnons des artisans ayant satisfait à une série d'exigences. Ils doivent notamment avoir une existence légale, disposer de toutes les assurances pour garantir l'intervention et ne pas figurer sur la liste des prestataires régulièrement mis en cause dans les litiges traités par nos associations locales. Concrètement, si

vous êtes en quête d'un dépanneur, vous pouvez faire votre demande sur notre site internet dédié, et une estimation du coût de l'intervention vous sera transmise. Un

Une estimation des coûts vous sera transmise

professionnel est ensuite tenu de prendre contact avec vous dans les 20 minutes, afin de convenir d'un rendez-vous. Un devis gratuit, d'un montant compris dans la fourchette tarifaire que nous vous avons présentée, doit vous être remis avant toute intervention. Vous êtes libre de le refuser. Si vous le signez, votre participation à nos frais, s'élevant à 10 € TTC et incluse dans le prix de l'intervention, est versée à la SAS Que Choisir, la filiale de l'UFC-Que Choisir qui gère le service. ♦

Rendez-vous sur
Quechoisir.org/mesdepanneurs

GLYPHOSATE

L'Inrae pointe le danger

oici une publication qui tombe à point nommé ! L'institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae) a rendu publique une synthèse bibliographique compilant plusieurs publications scientifiques selon lesquelles le glyphosate perturberait la fertilité mâle/fémelle chez les animaux et les humains. Alors que l'Europe examine la possibilité d'autoriser de nouveau cet herbicide tant décrié, et que près de 500 000 consommateurs réclament son interdiction via la pétition commune lancée par l'UFC-Que Choisir et d'autres ONG, cette sortie de l'Inrae muscle utilement le dossier. Elle constitue une nouvelle alerte scientifique (après celle du Centre international de recherche contre le cancer et de l'Institut de la santé et de la recherche médicale) et apporte une réponse



claire aux opposants à l'interdiction, lesquels affirment qu'il n'existe pas de preuves des méfaits du glyphosate. Ces derniers pointent également l'absence d'alternative. Mais le même Inrae a réussi, en 2021, à se passer totalement du désherbage avec ce produit dans ses unités et installations expérimentales... Les pouvoirs publics français et européens devraient lire attentivement les travaux de l'Institut et suivre les exemples étrangers. Le Luxembourg a proscrit le glyphosate en 2021 et l'Allemagne s'est engagée – quelle que soit la décision européenne – à le prohiber d'ici au 31 décembre 2023. ♦

— Par MARIE BOURDELLÈS



J.-C. TARDIVON/MAXPPP

La foire aux fausses promesses

Les associations locales (AL) de l'UFC-Que Choisir résolvent chaque année des milliers de litiges. Hélas, certains restent en suspens, voire sont insolubles. Une adhérente de l'AL d'Alès a souhaité témoigner.

Victime d'une arnaque savamment orchestrée par des escrocs chevrons, madame S. a aujourd'hui perdu tout espoir de revoir un jour son argent. Et ce malgré le soutien de l'UFC-Que Choisir. Sa mésaventure commence il y a un peu plus de deux ans. En compagnie de son mari, elle arpente les allées d'une grosse foire du Gard, lorsqu'un homme les interpelle et leur tend une enveloppe. Ils sont les heureux gagnants de deux voyages, l'un à Marrakech, l'autre aux Baléares, moyennant une somme forfaitaire de 780 €. Après être parvenus à négocier un changement de destination, les époux s'acquittent du montant convenu sur le stand de Séjours bien-être. Un mois plus tard, monsieur S. souffrant d'importants problèmes de santé, sa femme appelle l'organisme et lui envoie e-mails et lettres recommandées, car envisager un voyage

est impossible. Pour seule réponse, elle reçoit des courriels proposant de reporter le séjour. Le vendeur, dont l'adresse postale se situe en Espagne et le numéro de téléphone, au Maroc, est injoignable. Ni les conseils de l'UFC-Que Choisir ni le signalement au site internet de la Commission européenne dédié aux litiges hors de France ne permettront aux consommateurs d'obtenir gain de cause. Et, bien sûr, la société s'est évanouie dans la nature. Dans ce type de situation, la banque refuse en général de rembourser un paiement autorisé. Ce cas n'est malheureusement pas isolé. Si nous ne parlons pas plus souvent des arnaques de ce genre, pourtant fréquentes, dans les pages « Litiges résolus », c'est bien parce que cela s'achève quasiment à chaque fois sans solution ni indemnisation. ♦

**Quand c'est trop beau,
il faut se méfier !**

UFC-QUE CHOISIR D'ALÈS (30)

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

ÉNERGIE

Ça chauffe pour Fioulmarket

Fioulmarket, filiale de TotalEnergies, fournit 1500 litres de fioul à monsieur L. S'ensuivent rapidement un encrassement et des pannes à répétition de la chaudière, nécessitant à quatre reprises l'intervention d'un chauffagiste. Ces dommages sont dus à des boues et des matières en suspension présentes dans les deux cuves reçues. L'adhérent fait appel à l'UFC-Que Choisir de Saône-et-Loire, dont le courrier est snobé par Fioulmarket.



C. PRICENT/LE TELEGRAMME-MAXPPP

L'entreprise estime qu'une association de consommateurs ne dispose pas des mêmes pouvoirs de représentation qu'un avocat. Une lettre signée par monsieur L. ne reçoit pas meilleur accueil. L'association locale saisit alors le médiateur national de l'énergie. Cette action suffit à calmer Fioulmarket, qui propose le vidage et le nettoyage des cuves, plus la livraison d'un fioul de bonne qualité, mettant ainsi fin aux désagréments de son client. ♦

**UFC-QUE CHOISIR
DE SAÔNE-ET-LOIRE (71)**

LITIGES RÉSOLUS

LA POSTE

L'effet boomerang

A l'UFC-Que Choisir, les bénévoles ont aussi des mésaventures. À l'approche des fêtes, l'un d'eux, qui vit à Brest, veut faire parvenir un cadeau à un ami installé à Dubaï. Il l'envoie par Colissimo, un service de La Poste. Cela lui coûte 64 €. Le 24 décembre, le paquet n'est toujours pas arrivé. À la mi-janvier, non plus. Le bénévole, inquiet, contacte le service client, qui lui indique d'abord que la livraison se

fera sous... 90 jours. Puis, lors d'un deuxième coup de fil, on lui annonce que son colis, en trop mauvais état, a été refusé par les autorités dubaïotes. Et c'est un retour à l'expéditeur. Un nouvel appel, doublé d'un dialogue de sourds avec la messagerie vocale, aboutira à une indemnisation de 160 € versée au bout de trois mois. ♦

UFC-QUE CHOISIR DU FINISTÈRE (29)

RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Effy se défile

La prime Effy, qui porte le nom de l'entreprise spécialisée dans la rénovation énergétique, est accordée à qui veut réaliser des travaux de ce type dans son logement. Lorsque monsieur Y. dépose une demande, il s'attend à l'obtenir dans les 60 jours suivants, comme précisé dans les conditions générales de vente. Or, sept mois plus tard, il n'a toujours pas de nouvelles. Il sollicite l'UFC-Que Choisir du Val-de-Seine, qui adresse une lettre recommandée au professionnel. Ce dernier réplique que la prime n'a pas pu être versée, car la requête du client n'a pas été effectuée dans les six mois qui ont suivi



BILDLOVE/ADOBESTOCK

l'édition de la facture des travaux. L'association locale envoie un second courrier, avec la preuve que l'argument avancé est faux. Effy s'incline : il transmet à monsieur Y. un chèque de 312,50 €. ♦

UFC-QUE CHOISIR DU VAL-DE-SEINE (78)

MARKETPLACE

Rakuten botte en touche

Madame S. commande un iPhone sur la marketplace Rakuten, qui héberge les produits de vendeurs tiers. Il s'agit d'un modèle asiatique, commercialisé avec un adaptateur, compatible avec le marché français. Six mois plus tard, l'appareil tombe en panne. La cliente apprend alors qu'il ne peut être réparé qu'en Chine. De surcroît, il ne bénéficie pas de la garantie Apple, car il n'a pas été fabriqué par le géant américain. Madame S. s'adresse à Rakuten, qui lui annonce que le distributeur vient de faire faillite, mais qu'elle doit

renvoyer l'iPhone à ce dernier, à Hong Kong. Elle s'exécute, mais n'obtient aucune réponse. Elle relance Rakuten, qui refuse de la rembourser. Or, c'est bien au site d'assumer une telle défaillance. Après l'intervention de l'UFC-Que Choisir de Meudon, qui a rappelé à Rakuten l'existence de la garantie légale de conformité, l'adhérente récupère les 672,88 € déboursés. ♦

UFC-QUE CHOISIR
DE MEUDON, ISSY-LES-MOULINEAUX,
VANVES, MALAKOFF (92)

REJOIGNEZ NOS ASSOCIATIONS LOCALES



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

CANAL+

Triple peine

Réalisant avec stupéfaction que Canal+ lui débite, pour son abonnement, non pas une mensualité mais quatre, et ce depuis des années, monsieur X. contacte l'UFC-Que Choisir d'Ariège-Comminges. Cette dernière envoie un courrier recommandé à l'opérateur, demandant à recevoir la copie des contrats signés par l'adhérent. L'association locale devra rappeler la chaîne payante à deux reprises pour qu'enfin elle reconnaîsse son erreur et rembourse le trop-perçu, qui correspond à trois prélèvements de trop chaque mois pendant cinq ans – au-delà de cette durée, il y a prescription. Montant total restitué : 5 579 €. ♦

UFC-QUE CHOISIR
D'ARIÈGE-COMMINGES (09)

COMMERCE ALIMENTAIRE

Des chemins tortueux jusqu'à notre assiette

Quelques grands groupes mondiaux contrôlent une large partie de la chaîne d'approvisionnement alimentaire. Or, les répercussions de la guerre en Ukraine révèlent les faiblesses de ce système et les risques de pénuries.

— Par ELSA CASALEGNO et ÉLISA OUDIN - Illustrations : FRED VAN DEELEN



UN SYSTÈME FRAGILE

À peine les chars russes avaient-ils passé les frontières ukrainiennes, le 24 février dernier, que le cours du blé a flambé sur les places boursières d'Europe et des États-Unis. La cotation Euronext a bondi de 290 à plus de 420 € la tonne en 10 jours. Le colza, lui, a franchi la barre des 1 000 € mi-mars – du jamais vu. Les coûts des denrées agricoles dépassent désormais les pics atteints au lendemain de la crise financière de 2008, qui avaient provoqué des « émeutes de la faim » dans le monde arabe.

Pourquoi un tel affolement, alors que cette guerre se cantonne à un seul pays ? Les deux belligérants sont des fournisseurs majeurs de céréales : l'origine « Mer noire », qui englobe les productions russe et ukrainienne, représente 30 % des exportations mondiales de blé et d'orge, 70 % de celles de tournesol et 20 % de celles de maïs. Or, actuellement, deux tiers des récoltes ukrainiennes sont bloqués sur

La situation alimentaire des pays les plus dépendants risque de se dégrader fortement

place, et les expéditions russes ont chuté brutalement ou ont été interrompues, alors que les populations de dizaines d'États, en particulier d'Afrique et du Proche-Orient, dépendent de ces livraisons. Ce conflit militaire, associé à l'envolée des prix, trop élevés pour certaines économies en développement, peut engendrer une insécurité alimentaire dans ces régions en l'absence de solidarité internationale. Une situation qu'aggraverait le manque d'engrais, dont la Russie est aussi le premier exportateur mondial.

En France, pas de pénuries en vue...

Chez nous, « aucun risque de pénuries à court terme », rassurent les représentants des filières agricoles. La France serait autonome en blé, car largement excédentaire. Mais quid, par exemple, de l'huile de tournesol, qui entre dans la composition de beaucoup de produits alimentaires (plats préparés, chips, margarine...) et majoritairement employée par les restaurants et les cantines ? Car nous en importons massivement d'Ukraine. Ainsi, le groupe Avril, poids lourd hexagonal de la transformation des oléagineux, reconnaît que si ses propres marques, comme Lesieur ou Puget, sont fabriquées à base de graines « 100 % origine France », celles de distributeurs utilisent de l'huile provenant d'Ukraine, tout comme ses clients de l'agroalimentaire et de la restauration commerciale ou collective. Et il n'y en aura pas assez.



Il sera par conséquent nécessaire de piocher dans les stocks, voire dans la part des récoltes dévolue aux agrocarburants (lire les huit fiches produit par produit).

... Mais un effet cascade sur les produits carnés

Si les céréaliers se frottent les mains, les éleveurs, eux, redoutent l'effet cascade sur le coût de l'alimentation du bétail. Les filières lait, viande et œufs risquent d'être impactées, les animaux étant nourris avec des tourteaux [résidus de graines dont on a extrait l'huile] et du maïs importés d'Ukraine. Certes, les bovins peuvent pâturez. Par contre, pour les porcs et les volailles, il n'existe pas de substituts. Les agriculteurs devront sans doute s'approvisionner ailleurs, notamment en Argentine, au Brésil ou aux États-Unis. Le problème ne sera pas la disponibilité, mais les prix d'achat. Ces augmentations se répercuteront sur les fabricants d'aliments et, in fine, sur les consommateurs.

Il faut donc s'attendre à des hausses à deux chiffres sur les produits animaux dans les mois à venir. Et en 2023 ? En Ukraine, de nombreux champs ne seront pas moissonnés cet été, voire semés pour l'an prochain. La tension sur les tarifs persistera de longs mois – deux à trois ans, selon certains experts. Les conséquences de cette invasion mettent en lumière la globalisation de notre alimentation, au même titre que celle de nos smartphones ou de nos vêtements.

>>>

ORIGINE Un monde de flou

Dans l'Union européenne, seules certaines denrées sont soumises à une règle spécifique en matière de provenance, comme le vin ou les fruits et légumes. Par exemple, la loi dite « Egalim 2 » impose une liste « de tous les pays d'origine des miels de mélange ». Faire figurer les lieux d'élevage et d'abattage sur les viandes préemballées est aussi obligatoire. En outre, depuis le 1^{er} mars, cantines et restaurants doivent afficher l'origine des volailles, porcs et moutons, et plus seulement celle du bœuf. Plus subtil, la provenance de l'ingrédient

« primaire » d'une denrée (celui qui représente plus de 50 % de sa composition ou est habituellement associé à sa dénomination) sera précisée si elle diffère de celle apparaissant sur le produit. Ainsi, un biscuit avec un drapeau tricolore sur son emballage indiquera en toutes lettres l'origine de sa farine si elle n'est pas française. Cependant, un aliment devient originaire du pays où il a subi « sa dernière transformation substantielle ». En clair, un blanc de poulet sera européen dès lors qu'il aura été découpé aux Pays-Bas, même si le volatile vient d'Ukraine.

>>> **2 DES CIRCUITS COMPLEXES ET OPAQUES**

C'est notamment en 2013, lorsque le scandale des lasagnes au cheval éclate, que l'enquête des services de la répression des fraudes révèle toute la complexité de notre chaîne agroalimentaire composée de multiples réseaux d'intermédiaires. On découvre que cette viande, soi-disant du bœuf, a été achetée à un abattoir roumain par un négociant néerlandais domicilié à Malte, pour être stockée en Hollande. Puis elle a transité via une entreprise de découpe installée dans l'Aude, avant de finir dans une usine luxembourgeoise, propriété de Comigel, un groupe français préparant des plats cuisinés destinés à toute l'Europe de l'Ouest. Même fonctionnement pour les raviolis et autres plats préparés, dont la viande provient des Pays-Bas, d'Allemagne ou encore de Pologne. Difficile, dès lors, de connaître l'origine des aliments que nous mangeons, y compris de ceux censés être « de chez nous ».

À la sauce de la mondialisation

Il n'y a pas que les produits exotiques, tels que le café, le cacao, le thé, l'huile de palme ou l'ananas, qui débarquent par cargos géants dans nos ports. Des tonnes de blé, de

tournesol, d'agneau ou de bœuf traversent aussi les océans avant d'atterrir dans nos supermarchés. Les sociétés de négoce international sillonnent désormais le monde entier pour chercher les matières premières agricoles : tomates de Chine ou d'Espagne, poulets du Brésil ou d'Ukraine, huile d'Amérique du Sud, amandes de Californie, noisettes de Turquie, soja du Brésil, des États-Unis et d'Argentine, etc. Selon un rapport parlementaire récent, « un fruit et légume consommé en France sur deux est importé, les deux tiers des poissons [...] aussi, [...] tout comme 70 % des légumes secs. Pour les protéines végétales nécessaires à l'alimentation du bétail, la part de l'importation était en 2018 de 40 % ». ⁽¹⁾

Objectif : tirer les prix vers le bas

Si ces denrées circulent autant, c'est que cela permet aux industriels et aux distributeurs d'abaisser les prix. Certes, une sauce tomate chinoise parcourt des milliers de kilomètres, mais son coût de revient, qui n'excède pas quelques centimes, sera toujours moins élevé que celui de sa cousine italienne ou française. Constat identique pour les bas morceaux issus de vaches de réforme [en fin de carrière de production laitière et destinées à l'abattage] des Pays-Bas, d'Irlande ou de Pologne comparés à des morceaux nobles de jeunes bovins nés et élevés sur notre sol. Sans parler des découpes de poulets ukrainiens passant par la Hollande.

Les plats cuisinés, pour lesquels la mention de l'origine des ingrédients n'est toujours pas obligatoire (lire l'encadré p. 15), et la restauration hors domicile constituent les débouchés privilégiés de ce type d'aliments peu qualitatifs. Toutefois, un pourcentage non négligeable de produits standards, voire haut de gamme, vient de l'étranger quand nos capacités de production ne peuvent pas répondre aux besoins internes. Par exemple, un tiers des produits bio consommés dans l'Hexagone est aujourd'hui importé ; on atteint 34 % pour le beurre et 40 % pour la crème.

Du côté des céréales, à l'inverse, la plupart des entreprises agroalimentaires continuent à s'approvisionner en France, en particulier via des partenariats noués entre agriculteurs et industriels. L'occasion, d'ailleurs, de développer des programmes agroenvironnementaux (que l'on n'oubliera pas de promouvoir auprès du consommateur), comme « Blé français », « Semons du sens » ou « Chartre Harmony » de Lu, élaborée par le groupe Mondelez (propriétaire de Lu). Dans ces cas-là, l'origine et la qualité des aliments s'identifient plutôt aisément... même si cela ne signifie pas automatiquement qu'ils soient de qualité supérieure ou contiennent moins de pesticides et d'additifs. Il reste que ces accords ne concernent qu'une petite partie des récoltes hexagonales, car il s'agit en général de produits plus onéreux que la moyenne. En parallèle, pour les aliments premier prix et milieu de gamme, les industriels font souvent appel aux grandes sociétés de négoce international, les seules capables d'honorer des commandes de plusieurs milliers de tonnes de blé, de sucre, d'huile, de cacao, etc., livrables en quelques semaines.

>>>



NOTRE ASSIETTE À LA LOUPE

Quel est le pourcentage des viandes, laitages, huiles, tomates, etc., d'origine française dans notre consommation courante ? D'où vient le reste ? Et quelle est la qualité des produits selon chaque provenance ? Réponse pour huit grandes catégories d'aliments qui s'invitent régulièrement à notre table.

BLÉ POUR LE PAIN

La baguette reste française

TRAÇABILITÉ **Filières française et européenne** # Farine industrielle : possibilité de remonter jusqu'au lot (identification du silo qui mélange le blé de plusieurs producteurs). # Farine artisanale : possibilité de remonter jusqu'au producteur.

QUALITÉ **Filière française** # Pains standards en boulangerie : farine industrielle à partir de blé panifiable de qualité moyenne (T55). Pesticides et engrains chimiques autorisés pour la culture du blé. Additifs tolérés pour la fabrication de la farine et du pain. Possibilité d'ajouter de graines de son a posteriori. # Pains Label rouge (baguette tradition, Bagatelle...) : farine industrielle Label rouge à partir de blé panifiable de qualité T65, utilisation « raisonnée » de pesticides et d'engrains chimiques pour la culture du blé, pas d'insecticides de stockage, additifs interdits pour la fabrication de la farine et du pain.

Pains avec farine bio industrielle : blé 100 % origine bio (sans pesticides, insecticides, ni engrains de synthèse tout au long de la filière), additifs interdits, farine moulue industriellement.

Pains avec farine bio artisanale : blé 100 % origine bio, farine moulue de façon artisanale à la meule de pierre permettant de conserver l'enveloppe de son de la graine.

Filière européenne # Pains standards en boulangerie : farine de qualité proche du pain français.

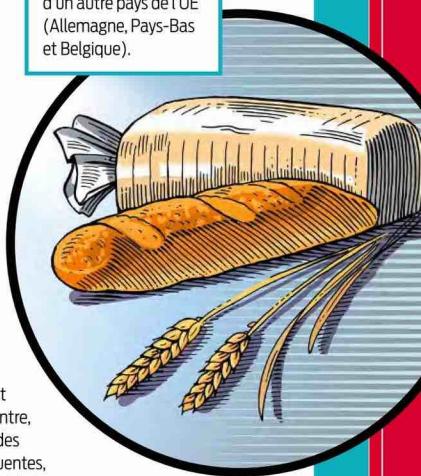
Pains de farine bio industrielle : farine de qualité proche du pain français bio industriel.

RISQUE DE PÉNURIE ? Peu de danger, en France, de manquer de farine, en raison d'une production excédentaire de blé tendre. Probable hausse de quelques centimes d'euros à court ou moyen terme pour le pain standard. Risque plus faible d'augmentation concernant le pain issu de farine artisanale. Par contre, le réchauffement climatique, à cause des sécheresses et des canicules plus fréquentes, nuit au rendement et à la qualité des céréales.

ORIGINES

98 % de blé produit en France.

2 % de blé importé d'un autre pays de l'UE (Allemagne, Pays-Bas et Belgique).



HUILES DE TOURNESOL, COLZA, PALME...

Chassé-croisé mondial

TRAÇABILITÉ # Huile de palme L'importation est assurée par les traders et les grands groupes industriels asiatiques de la filière. Pas de transparence de la chaîne d'approvisionnement, sauf dans le cas de certains labels (commerce équitable ou durabilité). # Huiles de tournesol et de colza Intervenants de toutes tailles : des traders internationaux, le groupe Avril (leader hexagonal) et des petites entreprises locales qui achètent aux coopératives ou aux producteurs.

QUALITÉ # Huile de palme C'est la plus produite et la plus consommée au monde, mais aussi la plus rentable à l'hectare. Elle est prisée des industriels pour son faible coût et ses propriétés. Toutefois, sa réputation sulfureuse (déforestation et présence d'acides gras saturés nocifs pour la santé) a enclenché sa substitution partielle par celles de colza et de tournesol, non déforestantes et de meilleur équilibre nutritionnel.

ORIGINES

Huile de colza : autosuffisance.

Huile de tournesol : deux tiers d'importations, dont la moitié d'Ukraine.

Huile de palme : 100 % importée. À 90 % d'Indonésie et de Malaisie.

RISQUE DE PÉNURIE ? À cause de la guerre en Ukraine, risque élevé de pénuries en tournesol et faible en colza. Sans impact sur les volumes d'huile de palme, mais hausse des prix. Des arbitrages devront être faits entre les débouchés alimentaires et énergétiques, les agrocarburants consommant 70 % de l'huile de palme et 36 % du colza. Le réchauffement climatique peut avoir un impact négatif sur les rendements de palmiers à huile et sur le colza. Le tournesol, lui, résistera mieux.



>>>



QUELQUES ACTEURS DISCRETS MAIS INCONTOURNABLES

Qui sont ces chevilles ouvrières du commerce alimentaire mondial? Des sociétés de négoce historiques, la plupart nées à la fin du XIX^e siècle, qui ont peu à peu muté en puissantes multinationales. «*Elles font le lien entre vendeurs et acheteurs, et prennent parfois en charge le stockage et le transport*», indique un ancien cadre du groupe de négoce Louis Dreyfus Company. Aujourd’hui, elles s’étendent de plus en plus vers l’amont (la production agricole) et l’aval (première transformation) de leur métier de base, mais également vers le conseil et les placements financiers. Quatre mastodontes, aussi influents que discrets, ont actuellement la mainmise sur le commerce des denrées agricoles cotées en Bourse (céréales, oléagineux, sucre, cacao, café...) : les américains Archer Daniels Midland (ADM), Bunge et Cargill ainsi que le français (désormais installé en Suisse) Louis Dreyfus Company – on les surnomme les «ABCD» dans le milieu. À eux seuls, ils brasseraient environ 70 % des échanges mondiaux de céréales et d’oléagineux.

Cependant, le quatuor se fait aujourd’hui bousculer par des entreprises plus jeunes, comme le conglomérat d’État chinois Cofco ou l’anglo-suisse Glencore, l’un des géants de l’extraction minière, et par des leaders régionaux émergents, tels que Wilmar (huile de palme) et Olam (produits tropicaux divers), tous deux implantés à Singapour; ou plus près de nous, par le français InVivo, premier groupe céréalier européen depuis l’acquisition du meunier-boulanger Soufflet. Immenses silos, grues de débarquement, équipements de pointe dédiés au chargement des navires... Toutes ces firmes disposent d’une puissance logistique suffisante pour stocker et acheminer des centaines de milliers de tonnes d’aliments en tout point de la planète. Elles dominent tout autant les filières du blé et du riz que celle des denrées

tropicales: dans la banane, cinq négociants spécialisés se partagent les deux tiers des transactions ; concernant le café, trois multinationales s’approprient 50 % du marché ; quant au cacao, deux traders accaparent plus du tiers des 4 millions de tonnes expédiées annuellement.

Des intermédiaires indispensables

Comment en est-on arrivé là ? Flash-back. Dans les années 1990, les plus grandes sociétés de négoce opèrent leur mue... dans le sillage de la mondialisation. À cette époque, de nombreux États allègent les barrières tarifaires au moment où ils se désengagent de pans entiers de l’économie, abandonnant entre autres le contrôle des prix agricoles. L’heure est à la libéralisation. La grande distribution prend toujours plus d’ampleur et exige des produits bon marché. L’objectif était de démocratiser, auprès de la population, les denrées de luxe, comme le cacao, le sucre ou le café, afin d’élargir les débouchés. Les entreprises agroalimentaires grossissent : il leur faut des arrivages continus de matières premières normalisées, et seuls les négociants peuvent leur garantir de gros volumes. «*Ces derniers jouent un rôle fondamental : ils assument les risques liés à l’incertitude des récoltes soumises aux aléas météo. Personne d’autre, excepté les agriculteurs, ne veut les prendre*», précise Christophe Alliot, cofondateur du Bureau d’analyse sociétale pour une information citoyenne (Basic). «*Ils sont devenus incontournables, on ne sait pas faire sans eux*», confirme Pierre-Marie Aubert, chercheur à l’Institut du développement durable et des relations internationales (Iddri). Au point que le journaliste Jean-Pierre Boris les qualifie de «*vrais maîtres du monde*» dans une enquête qu’il leur consacre⁽²⁾.

Irruption des investisseurs financiers

Parallèlement, les marchés des céréales, du soja, du sucre, du cacao ou encore du café se financiarisent : les places boursières (Chicago pour les céréales, New York pour le café, >>>

FRAUDES ALIMENTAIRES Le crime organisé à la manœuvre



Poissons gorgés d’eau, miel coupé au sirop de glucose, mozzarella de bufflonne au lait de vache... 10 % des aliments seraient adulterés et le coût annuel des fraudes alimentaires s’élèverait à 30 milliards d’euros dans le monde, selon diverses estimations. Des chiffres impossibles à vérifier concernant des pratiques qui ne datent pas d’hier. Déjà au

1^{er} siècle de notre ère, Pline l’Ancien se plaignait de vins frelatés «*dès la cuve*». Avec la complexification des chaînes d’approvisionnement, les possibilités d’escroqueries se sont multipliées. Les malfrats du monde entier ont compris qu’ils pouvaient gagner beaucoup d’argent avec de l’huile d’olive faussement italienne ou des légumes conventionnels étiquetés bio.

Nous nous souvenons tous du scandale du trafic de viande de cheval à l’échelle européenne. Hélas, les conséquences des fraudes sont parfois dramatiques. En 1981, des centaines d’Espagnols ont perdu la vie à cause d’une huile de colza dénaturée. Des bébés chinois sont également morts après l’ingestion de lait «enrichi» à la mélamine (un composé utilisé dans l’industrie

plastique) il y a 14 ans. Afin de coordonner leurs actions, les États européens travaillent main dans la main au sein du réseau Food Fraud. Les agences de police Interpol et Europol pilotent, elles, des opérations internationales de lutte. L’an dernier, la dixième conduite dans 72 pays a permis la saisie de 15 500 tonnes de produits illicites et le démantèlement de 42 groupes criminels.

NOTRE ASSIETTE À LA LOUPE

POULET

Les volailles de l'Est nous taillent des croupières

TRAÇABILITÉ Filière française

Traçabilité jusqu'à l'éleveur.

Filière européenne
Traçabilité jusqu'à l'éleveur (avec risque de fraudes un peu plus élevé).

Filière hors UE Absence de traçabilité.

QUALITÉ Filière française # Poulet standard

(23 % de la consommation de poulets entiers) : élevé en batterie (pas d'accès à l'extérieur, densité maximale autorisée de 33 kg/m²), nourri à base de céréales, traitements antibiotiques autorisés. # Poulet Label rouge (48 % de la consommation), fermier, plein air, IGP ou AOP (15 % de la consommation) : abattu à 81 jours minimum, élevé en plein air ou en liberté avec surface minimale par animal, alimentation 100 % végétaux, dont 75 % minimum de céréales sans OGM. # Poulet bio (14 % de la consommation) : abattu à 81 jours minimum, élevé en plein air ou en liberté avec surface minimale par animal, alimentation 100 % végétaux dont 95 % d'origine bio, médecines douces (homéopathie et phytothérapie), traitements de synthèse et antibiotiques limités. Filière européenne
Essentiellement du poulet standard importé.

ORIGINES

55 % de poulets élevés en France.

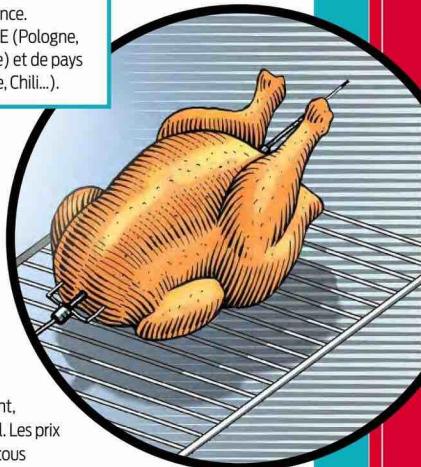
45 % de poulets importés d'UE (Pologne, Pays-Bas, Allemagne, Belgique) et de pays tiers (Brésil, Ukraine, Thaïlande, Chili...).

Exigences proches mais légèrement inférieures aux règles françaises.

Concernant le poulet bio, même réglementation que chez nous.

Filière hors UE Très peu qualitative : élevage en batterie (la densité peut être plus de 10 fois supérieure à celle constatée en France), traitement antibiotique préventif autorisé.

RISQUE DE PÉNURIE ? Faible en France, même si les importations de poulets en provenance d'Ukraine sont, à l'heure où nous écrivons, à l'arrêt total. Les prix devraient, par contre, augmenter pour tous les segments (entier ou découpé, standard ou labellisé). En 18 mois, on constate déjà une hausse de 40 % pour les poulets standards français.



SUCRE

Une production largement excédentaire

TRAÇABILITÉ 88 % du sucre origine France :

sucre de betterave produit en métropole et environ 10 % de sucre de canne provenant de l'île de la Réunion. La filière française est aux mains de deux grosses coopératives agricoles, Tereos et Cristal Union (80 % des volumes), et de trois groupes privés (Saint Louis Sucre, filiale de l'allemand Züdzucker, Lesaffre frères, Ouvré fils).

DESTINATIONS 58 % du sucre vendu aux industries agroalimentaires (boissons, confiseries, biscuits et gâteaux, plats préparés, sauces et condiments, etc.). 11 % commercialisés comme sucre de bouché en grandes surfaces. 12 % dédiés aux industries chimique et pharmaceutique. 19 % pour l'éthanol (agrocarburants) et l'alcool.

RISQUE DE PÉNURIE ? Pas de carence en vue, la France étant largement autosuffisante. Elle produit le double de sa consommation et exporte vers d'autres pays européens. Possibilité d'ajustement entre les débouchés

ORIGINES

Autosuffisance en théorie.

12 % de notre consommation est importée (8 % provenant de l'UE et 4 % de pays tiers). Il s'agit surtout de sures spéciaux comme la cassonade ou le sucre bio.



alimentaires et agrocarburants. La guerre en Ukraine renchérit les engrains (pour les agriculteurs), le gaz (pour les sucreries) et le carburant, alourdisant les coûts de production. Le réchauffement climatique devrait entraîner un risque limité pour les rendements, la culture de betterave se situant dans la moitié nord de la France. Mais le risque sanitaire va croître, car la hausse globale des températures est bénéfique à certains ravageurs des cultures.



>>> le jus d'orange, le sucre roux, Tokyo pour le riz, Londres pour le cacao ou le sucre blanc, Singapour pour l'huile de palme, etc.) attirent de plus en plus d'acteurs de tous horizons qui spéculent sur les fluctuations des prix des denrées. Banques et fonds d'investissement, Goldman Sachs et Morgan Stanley en tête, trouvent notamment, en pleine crise des prêts hypothécaires à risque de 2008, un placement refuge dans les matières premières agricoles. Ainsi, « alors qu'en 2003, les investisseurs financiers avaient misé seulement 13 milliards de dollars US sur les marchés des dérivés de matières premières, 10 ans plus tard, au printemps 2013, c'était 33 fois plus : 430 milliards de dollars », souligne un rapport publié par l'organisation Alliance Sud en 2014.

Outre une instabilité accrue des cours, cette financiarisation aboutit à une véritable standardisation des produits agricoles. « On les appelle dorénavant les commodités. Des cahiers des charges imposent des critères très précis. Il n'y a aucune variation ; vous savez ce que vous avez. Et moins il existe de références, mieux c'est, car c'est moins compliqué à gérer et plus économique », témoigne Christophe Brusset, négociant et auteur du livre *Les impostures du bio*⁽³⁾. Les matières premières sont devenues interchangeables. D'ailleurs, au sein des grandes sociétés de négoce, on ne parle plus « d'acheteurs » mais de « traders ». Ceux-ci doivent maîtriser les subtilités financières tout autant que celles des cycles agricoles. Pour affiner leurs prévisions de la future demande, des stocks, des surplus ou des déficits, ils sont épaulés par des bataillons d'analystes, d'ingénieurs agro-nomes, de financiers spécialisés dans les taux de change, etc. Malgré tout, l'expertise de terrain n'est pas complètement délaissée. « Ces firmes ont ouvert des bureaux un peu partout, par exemple en Russie et en Ukraine. Ils achètent des matières premières auprès des coopératives et des négociants sur

place. Les traders s'appuient également sur des courtiers – « brokers » dans le jargon – locaux, car ces derniers possèdent une connaissance spécifique de ces marchés », explique l'ancien salarié de Louis Dreyfus cité plus haut.

Les pays fournisseurs n'ont pas d'autre choix que de se plier à ce système – aux dépens de leur agriculture vivrière ou de la forêt. Ils se spécialisent dans une ou plusieurs commodités en fonction de leurs atouts (coût de la main-d'œuvre, climat...) et intensifient la production, afin de livrer de grandes quantités à faibles prix. Ainsi, la moitié du sucre échangé sur le marché mondial vient du Brésil ; 90 % de l'huile de palme, d'Indonésie et de Malaisie ; plus des deux tiers des noisettes, de Turquie ; plus des deux tiers des amandes, de Californie ; 60 % du cacao, de Côte d'Ivoire et du Ghana...»

Des acteurs plus modestes dans la viande

Dans les filières viande et produits frais (fruits et légumes non tropicaux, lait, fromages...), pas de places boursières ni de multinationales du trading. Les sociétés de négoce y sont plutôt de taille plus modeste et leurs négociants n'ont pas besoin de consulter les cours des denrées en salles de marché. « La viande s'achète directement auprès des abattoirs ou des grossistes. Les prix se fixent uniquement en fonction de l'offre et de la demande », indique un trader. Deux points communs avec les commodités, néanmoins : primo, les contrats portent, la plupart du temps, sur des dizaines, voire des milliers de tonnes ; secundo, du bœuf brésilien, vendu en Allemagne, pourra finir dans une assiette en France. Bref, ici aussi, ce sont les volumes qui font les profits.

Pourtant, seulement 15 % des produits alimentaires de base (céréales, oléagineux, protéagineux, viandes, œufs, poissons, produits laitiers, fruits et légumes) sont échangés, le reste étant consommé sur place. Mais cette petite fraction, >>>

NOTRE ASSIETTE À LA LOUPE

VIANDE DE BŒUF

L'import a la cote dans l'agroalimentaire

TRAÇABILITÉ **Filière française** Origine identifiable jusqu'à l'éleveur pour la viande de boucherie. Étiquetage sur morceau de bœuf du numéro de lot de l'animal et de l'origine : « Né, élevé et abattu en France ». **Filière européenne** Origine, en principe, identifiable jusqu'à l'éleveur pour la viande de boucherie. Mais systèmes de traçabilité propres à chaque pays et plus ou moins contrôlés. Le réseau d'alerte européen des fraudes alimentaires (RASFF) manque de réactivité. **À noter** En France et en UE, depuis 2017, possibilité d'indiquer le pays d'origine pour les plats cuisinés. Cependant, la mention « UE ou non-UE » reste autorisée.

QUALITÉ **Filière française** **# Bœuf de boucherie standard** (90 % d'origine française) : pas de durée minimale de pâture, alimentation 100 % végétale, mais soja OGM et traitements de synthèse autorisés. **# Bœuf Label rouge** : qualité supérieure selon le cahier des charges national, complété par des spécificités par race. Traitements de synthèse curatifs et limités. **# Bœuf bio** : qualité supérieure selon le cahier

des charges national. Remèdes naturels à privilégier mais deux traitements médicamenteux autorisés par an.

Bœuf pour agroalimentaire :

idem que le bœuf de boucherie standard, mais davantage de bas morceaux.

Filière européenne # Bœuf de boucherie standard :

importation faible de produits spécifiques. **# Bœuf pour agroalimentaire** : en majorité peu qualitatif.

À noter Interdiction des hormones de croissance dans toute l'UE. **Filière non UE** Marginale (viandes haut de gamme).

RISQUE DE PÉNURIE ? Faible. Mais les prix devraient continuer à augmenter en raison de la majoration des coûts de production.

ORIGINES

80 % de bœuf produit en France.

20 % de bœuf importé surtout de l'UE (Pays-Bas, Irlande, Allemagne, Pologne...).



PRODUITS LAITIERS

On marche un peu sur la tête

IMPORTATIONS La France possède une forte tradition laitière, et pourrait largement nourrir sa population. Pourtant, elle importe des fromages (Italie, Pays-Bas, Allemagne, Belgique...), de la crème et du beurre. Pour retrouver notre autonomie, il faudrait réorienter les fabrications et les échanges, voire baisser la consommation. Plus de 90 % des produits laitiers achetés par les ménages sont élaborés en France, avec du lait hexagonal. La restauration collective et commerciale, elle, dépend de l'étranger pour plus du quart de ses besoins, sans que l'information soit portée au consommateur. Dans l'agroalimentaire, c'est plus de la moitié (55 %).

TRAÇABILITÉ Possibilité de remonter jusqu'à l'atelier de fabrication, voire au groupe de producteurs (selon les fabricants). Pour les denrées emballées, pas d'obligation d'étiqueter la provenance du lait, mais la pastille sanitaire indique dans quel pays et quelle usine elles ont été conditionnées. L'origine locale est garantie pour les AOP et IGP.

QUALITÉ # Produits standards

: issus d'une fabrication industrielle, avec du lait pasteurisé ou stérilisé provenant quasi exclusivement de France.

Bio : 5 % de la collecte de lait. **# Signes de qualité** (essentiellement AOP) : 10 %.

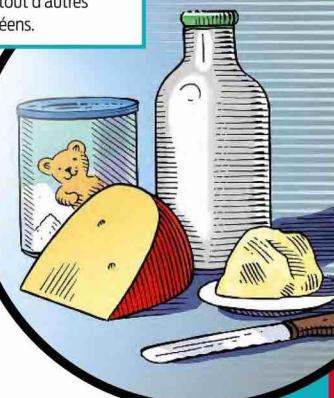
RISQUE DE PÉNURIE ?

Pas de risques majeurs. La guerre en Ukraine ne perturbe pas les importations, surtout intra-UE. Toutefois, elle impacte la filière en raison de la flambée des prix des aliments du bétail et de l'énergie. Sensibilité forte au changement climatique (sécheresse, inondations). La nécessité de réduire les émissions de méthane pourrait brider le niveau de production.

ORIGINES

Autosuffisance en théorie, mais 40 % de la production est exportée (vers UE, Chine).

29 % d'imports parmi les produits laitiers consommés, venant surtout d'autres pays européens.



>>> issue des excédents, fait osciller les cours mondiaux. Et si un fournisseur majeur – ou un négociant – fait défaut, les fluctuations se transforment en mouvements de panique.

4

AMORTIR LES CHOCKS PAR L'AUTONOMIE

Affolement des cours à la moindre sécheresse, risque de famine au Maghreb et au Proche-Orient, yoyo des prix agricoles fragilisant les paysans d'ici et d'ailleurs – sans même évoquer les problèmes environnementaux (perte de biodiversité, pollution)… doit-on s'affranchir des marchés internationaux, dès lors qu'ils mettent en péril notre sécurité alimentaire⁽⁴⁾? Il ne s'agit pas de se replier sur soi et de vivre en autarcie, mais d'améliorer notre résilience, c'est-à-dire notre capacité à nous nourrir en cas de perturbations (tempêtes, crises, épidémies…). Or, nous ne sommes autosuffisants qu'à 60%, d'après le cabinet de conseil en développement durable Utopies. En d'autres termes, seuls 60% des aliments que nous consommons sont produits sur notre territoire. Et ce taux tombe à 43% si l'on ne regarde que les matières premières agricoles. Les craintes de rupture en approvisionnements lors de la pandémie de covid, ravivées par la guerre en Ukraine, éclairent crûment notre vulnérabilité. Comment la réduire? Les avis divergent sur les corrections à apporter.

Le productivisme présenté comme une solution

Certains souhaitent une intensification de l'agriculture. Invitant la nécessité de compenser la défaillance ukrainienne, la Fédération nationale des syndicats d'exploitants agricoles (FNSEA) et les grands groupes agro-industriels appellent à

CONSEILS

Comment savoir d'où vient ce que vous mangez

Lisez la liste des ingrédients, l'origine peut y être mentionnée.

Examinez la pastille sanitaire ovale pour les produits animaux : les deux lettres indiquent le pays de fabrication.

Préférez les denrées dont les ingrédients viennent de France. Les logos en forme d'hexagone tricolore peuvent vous y aider. Mais attention aux abus.

Demandez au restaurant l'origine des viandes si elle n'est pas affichée. Cette information est désormais obligatoire.

Privilégiez les magasins de circuit court ou la vente directe.

Optez pour les produits issus du commerce équitable ou bio quand ils sont importés. Ils sont tracés jusqu'à la coopérative agricole ou la plantation.

«libérer le potentiel agricole de la France», afin d'assurer l'indépendance alimentaire de l'Hexagone et sa «vocation exportatrice» en direction des pays déficitaires. Ils proposent une solution toute simple : jeter aux orties la politique environnementale de l'Union européenne et ses contraintes, qui induiraient des chutes de rendements. Le Pacte vert européen et son volet «De la ferme à la fourchette» (qui ne s'appliquera pas avant 2024) prévoient en effet de diminuer de moitié l'usage des pesticides et de 20% celui des engrangements synthétiques d'ici à 2030. Pourtant, une autre piste existe : se servir de la flexibilité des cultures ayant un double débouché, alimentaire et industriel. Dans le viseur, les agrocarburants fabriqués à partir de blé, betterave, colza ou canne à sucre. Il faut savoir que 8% de la production mondiale de céréales finit dans les moteurs des voitures – de quoi contrebalancer largement la défaillance de l'Ukraine.

Stocker et réguler pour s'adapter aux crises

L'argument ne passe pas auprès de tout le monde. L'eurodéputé socialiste Éric Andrieu dénonce «une instrumentalisation éhontée de la guerre de la part du lobby de l'agrochimie» dans une tribune publiée sur le site Médiapart. Pour amortir les crises, il suggère que l'UE reconstruise une vraie stratégie agricole européenne et reconstitue des «stocks alimentaires stratégiques», qu'elle a démantelés en même temps que les outils de régulation des marchés. La Chine n'a pas eu cette légèreté : Pékin détient aujourd'hui 50% des réserves mondiales de blé, de riz et de maïs – de quoi tenir neuf mois!

«Le négoce et l'industrie sont les deux maillons fondamentaux du système mondialisé pour faire baisser les coûts des matières premières en brassant de gros volumes», constate Christophe Alliot, du Basic. Cette évolution a suivi le boom de la grande distribution dans les années 1960.» Résultat, toujours plus de denrées, à prix toujours plus bas. Mais ces échanges massifs répondent davantage à la demande des entreprises agroalimentaires qu'à celle des consommateurs. Exemple, l'huile de palme : a-t-on besoin d'autant de graisses saturées dans nos aliments transformés? Non. «Nous devons réduire nos importations, et favoriser des filières plus modestes, mieux tracées et rémunérant mieux les paysans», conseille le chercheur. Le Conseil national pour la résilience alimentaire ne le démentirait pas. Cette association œuvre à la relocation de l'offre alimentaire et à son adaptation au changement climatique. «On dépend trop, de trop d'aliments, qui viennent de trop loin», estime Maximilien Rouer, son président. On a mécanisé et simplifié l'agriculture à l'excès. La résilience alimentaire, c'est l'inverse. Elle repose sur la capacité d'un territoire à se nourrir avec des productions diversifiées.» Beau programme. ♦

(1) Rapport d'information parlementaire de Julien Dive et Marie Tamarela-Verhaeghe publié le 24 février 2022.

(2) Traders, vrais maîtres du monde, Jean-Pierre Boris, Tallandier, 2017.

(3) Flammarion, 2020.

(4) La sécurité alimentaire est l'aptitude d'un pays ou d'un territoire à nourrir sa population par sa production agricole, mais aussi par des importations; l'autonomie (autosuffisance ou indépendance) alimentaire est sa capacité à nourrir sa population par sa propre production.

NOTRE ASSIETTE À LA LOUPE

TOMATE FRAÎCHE

Hors saison, la tomate vient du Sud

TRAÇABILITÉ Obligatoire en France et en Europe. Mais des cas de « francisation » constatés. Manque de garantie sur la traçabilité hors UE.

QUALITÉ **Filière française** # Tomate standard : serre chauffée autorisée ; engrais de synthèse et pesticides autorisés. # Tomate bio : serre chauffée interdite entre le 21 décembre et le 30 avril, hors-sol, pesticides et engrais de synthèse interdits, apports légers et fréquents en eau.

Filière européenne # Tomate standard : serre chauffée, pesticides et engrais de synthèse autorisés, apport d'eau massif. Le rapport annuel de 2015 de l'Autorité européenne de sécurité des aliments (Efsa) avait conclu que l'on pouvait trouver jusqu'à 82 pesticides différents dans une tomate conventionnelle sur le marché européen.

Tomate bio : serre chauffée autorisée, hors-sol, pesticides et engrais chimiques de synthèse interdits. **Filière hors UE** # Tomate standard : serre chauffée, pesticides et engrais chimiques de synthèse autorisés, apport massif en eau.

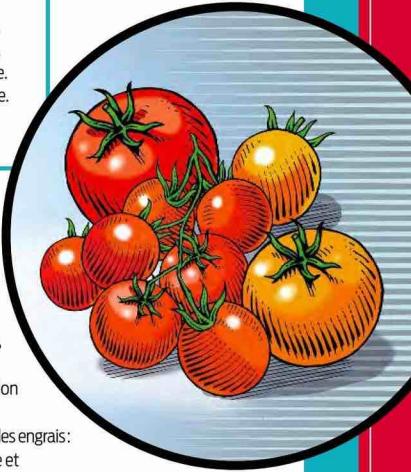
Tomate bio : serre chauffée autorisée, pesticides

ORIGINES

50 % de tomates produites en France.
32 % de tomates importées du Maroc.
10 % de tomates importées d'Espagne.
4 % de tomates importées de Belgique.
4 % de tomates importées de pays tiers (Tunisie, Turquie...).

et engrais de synthèse interdits (mais variations possibles sur la liste des produits proscrits). Hors-sol prohibé sauf rares dérogations. Insuffisance des contrôles des importations (taux de non-conformité de 28 % en 2017). Un nouveau règlement européen est attendu, avec un renforcement des inspections.

RISQUE DE PÉNURIE ? L'interprofession des fruits et légumes a alerté sur les conséquences de l'augmentation du prix des engrais : baisse possible de la production française et éventuelle hausse, jusqu'à 60 centimes, du prix au kilo.



CACAO ET CAFÉ

Traders et grands groupes internationaux font la loi

TRAÇABILITÉ Nombreux petits producteurs, beaucoup d'intermédiaires locaux (pisteurs, coopératives, grossistes), mais forte concentration des traders internationaux (Cargill, Olam, Sucden, Barry Callebaut) et d'entreprises agroalimentaires (Mars, Hershey, Mondelez, Nestlé, Lindt, Ferrero). Traçabilité variable selon les exigences des clients : en général inconnue, ou alors fléchée jusqu'au pays, voire à la coopérative ou à la plantation pour certains labels équitables ou durables.

QUALITÉ Le cacao et le café sont des « commodities », standardisées et cotées en Bourse. La plupart des lots sont stockés en vrac et transportés par grands cargos. Outre l'origine, la variété (forastero, trinitario ou criollo pour le cacao, arabica ou robusta pour le café) et la nature des grains, les étapes de la transformation (fermentation, torréfaction, ajout de sucre et d'arômes, etc.) sont déterminantes pour la qualité finale. **Classement du cacao** Cacao courant « bulk » (90 % de la production) ou de qualité supérieure (10 %). Cacaos certifiés : bio (4 %),

ORIGINES

100 % d'importations : cacaoyers et cafétiers sont des plantes tropicales. Le cacao provient en majorité d'Afrique (60 % issus de Côte d'Ivoire et du Ghana). Le café est surtout cultivé en Amérique latine (Brésil, Colombie...), en Éthiopie et en Asie.

équitable (10 %) ou durable (Rainforest Alliance 40 %).

Classement du café

Café standard, d'origine ou de spécialité : 75 % de la production. Cafés certifiés : bio (4 %), équitable (6 %), durable (15 %).

RISQUE DE PÉNURIE ?

Les pays producteurs sont exposés à divers aléas (accidents climatiques, ravageurs des cultures, non-renouvellement des plantations, pauvreté, conflits) pouvant réduire les récoltes. Et il y a une forte sensibilité au prix du carburant (transports) et de l'énergie (transformation).



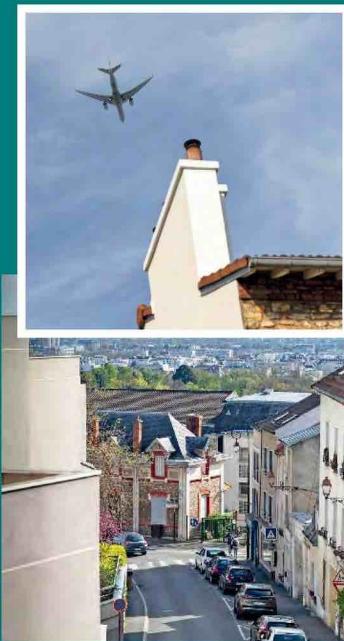
NADJET (SON PRÉNOM A ÉTÉ MODIFIÉ)

a emménagé dans le Val-d'Oise alors que l'aéroport de Roissy, à 25 km, fonctionnait au ralenti en raison de la crise sanitaire.



Au moment d'acheter, même si la maison recherchée semble éloignée d'un gros aéroport, il ne faut pas occulter les nuisances sonores provoquées par les mouvements d'avions.

— Par ARNAUD DE BLAUWE



Montmorency, dans le Val-d'Oise, se trouve dans l'un des couloirs aériens de l'aéroport de Roissy.

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

**NUISANCES SONORES****Et le trafic aérien reprit...**

vingt-cinq kilomètres, c'est la distance qui sépare Montmorency, une commune du Val-d'Oise, de la partie ouest de l'aéroport Roissy-Charles de Gaulle (CDG). À pied, à vélo ou en voiture, il faut pas mal de temps pour les parcourir. Ça fait une trott... sauf pour un avion : en phase d'atterrissement, à cette distance, il ne lui reste plus que quelques minutes de vol avant de toucher le sol. Mais l'on n'y pense pas forcément lorsque l'on recherche un logement à 25 km des pistes – surtout quand les gros-porteurs ont déserté le ciel, comme ce fut le cas ces derniers mois à cause de l'épidémie de covid.

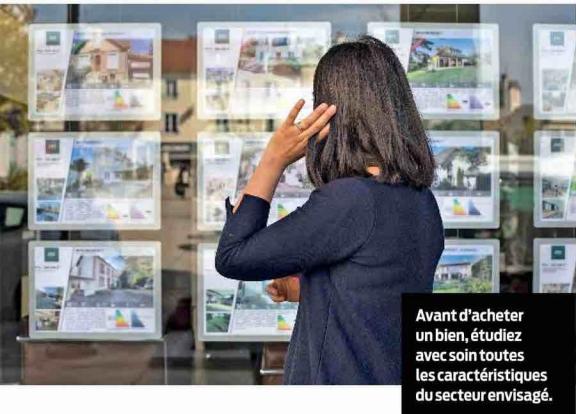
Calme trompeur

Montmorency, c'est là que vit désormais Nadjet⁽¹⁾, 35 ans, avec son mari et ses deux enfants de 6 et 4 ans. Une maison confortable, avec un jardin soigné et une belle piscine. De quoi être pleinement heureux. « Cela faisait plusieurs années que nous voulions quitter notre appartement des Hauts-de-Seine, raconte-t-elle. On nous a recommandé cette ville et sa forêt. Nous avons fini par trouver ce que nous cherchions auprès d'un particulier qui avait passé une annonce. »

Lors de la visite, le coup de cœur a été immédiat. Et l'affaire, ensuite, rondement menée. Fin novembre 2020, le vendeur leur remettait les clés.

La famille n'entre cependant pas tout de suite dans les murs. De lourds travaux de rénovation sont engagés. « Les agents immobiliers avec lesquels nous avons visité plusieurs autres pavillons avaient bien évoqué, mais sans insister, le fait qu'ils se trouvaient dans l'un des couloirs aériens de Roissy, enchaîne la jeune femme, associée dans un cabinet de recrutement. J'avoue ne pas y avoir prêté trop attention. Il faut dire qu'à cette époque, très peu d'avions volaient du fait des restrictions liées à la crise sanitaire. Ce n'est finalement qu'en juillet, quand nous avons emménagé et que le trafic aérien a vraiment repris, que je me suis rendu compte des nuisances sonores, surtout lorsque les appareils sont en phase d'atterrissage. » L'ex-propriétaire, « très sympa », n'avait jamais mentionné ce « défaut », même s'il avait précisé que la maison était équipée de triple vitrage. Nadjet admet également qu'à la signature chez le notaire, on lui a indiqué que le logement se situait dans le périmètre du plan d'exposition au bruit de Roissy-CDG (lire l'encadré). « Mais, tempère-t-elle, il était en zone C sur une échelle qui va jusqu'à D. Pour moi, cela signifiait que la gêne ne devait pas être trop importante. » Une erreur d'appréciation qu'elle regrettera.

Les agents immobiliers du secteur n'insistent pas trop sur la proximité de l'aéroport...



Avant d'acheter un bien, étudiez avec soin toutes les caractéristiques du secteur envisagé.

« Nous nous sommes installés en été. Dès lors, je ne pouvais pas rester dans le jardin sans rien faire, sinon je me focalisais sur le bruit des avions s'alignant les uns derrière les autres pour se poser, se souvient la mère de famille. Ce n'était toutefois pas partagé : ainsi, ça ne dérangeait pas plus que ça mon mari, ni une voisine récemment arrivée. » Comme quoi, tout le monde n'a pas la même tolérance face au bruit. Question de perception. Ou de caractère... Les mois se sont écoulés. Lors de notre visite, en avril dernier, Nadjet semblait avoir « évolué » sur le sujet. « Mes enfants sont heureux ici et, franchement, quand je vois la maison que l'on a, notre cadre de vie, j'essaie d'occulter ce point noir. Mais je suis perfectionniste... Enfant gâtée ? En fait, j'aurais voulu que tout soit parfait, et je suis un peu vexée. Si nous avons bien évalué divers critères avant de signer ici – les écoles, la sécurité... –, nous n'avons pas été assez attentifs à cette proximité avec Roissy. » Une leçon pour Nadjet, et un avertissement pour tous ceux qui souhaitent acheter dans les environs d'un aéroport. Seront-ils prêts à en supporter les inconvénients ?

— Un bruit de fond auquel on s'habitue... ou pas

Avant notre rendez-vous, nous avons parcouru les rues de Montmorency. En effet, par vagues, et pendant de longues minutes, sans qu'on les voie en raison d'un ciel plombé, des bourdonnements d'avion se font entendre, parfois étouffés par celui de la circulation routière. Rien d'inévitable, mais un bruit bien présent. Cela étant, nous ne sommes que de passage. En interrogeant un passant qui vit près de chez Nadjet, on recueille un témoignage assez similaire au sien, finalement : « Pendant les trois années qui ont suivi mon emménagement, ces nuisances m'ont stressé. C'était même devenu une obsession, confie le quinquagénaire. J'ai fait un travail psychologique, et j'ai fini par surmonter mon stress. Il faut en avoir conscience : c'est ça, ou partir. »

Nadjet en est loin, mais la situation qu'elle a vécue (des avions volant peu lors de l'acquisition, donc) rappelle cette scène culte du film *Nous irons tous au paradis* (1977), qui parlera aux plus anciens : quand Jean Rochefort, Guy Bedos, Claude Brasseur et Victor Lanoux découvrent que la maison qu'ils ont achetée est située au bout des pistes d'un aéroport... L'agent immobilier qui leur a fait visiter le bien avait choisi un jour de grève dans le transport aérien ! Pour que sa demeure ne perde pas de sa valeur à l'heure d'être remise sur le marché (*« d'ici cinq à six ans, peut-être, une fois que les enfants auront quitté le primaire. À un moment, je crois que je ne supporterai plus ces nuisances »*), Nadjet a réclamé l'anonymat. Et que les photos illustrant cet article ne permettent pas d'identifier les lieux. Et vous, vous auriez fait quoi ? ♦

(1) Le prénom a été modifié.

Les plans antibruit

Autour des aéroports, ils délimitent des zones de nuisances plus ou moins fortes.

Consultation et révision

À proximité des principaux aéroports, les autorités doivent mettre en place des plans de prévention du bruit dans l'environnement (PPBE). Pour Roissy-CDG, une nouvelle mouture (2022-2026) est au programme. La concertation s'est achevée en mars. Dès janvier, associations et élus locaux ont exprimé leur plus grande réserve sur le projet présenté. Il table sur 180 000 vols supplémentaires, soit en moyenne 680 000 par an. Or, certains souhaitent qu'ils soient plafonnés à 500 000. Raison pour laquelle l'Autorité de contrôle des nuisances aéroportuaires⁽¹⁾ a émis, mi-mars, un avis (consultatif) défavorable. La présidente de l'Association de défense du Val-d'Oise contre les nuisances aériennes, Françoise Brochot, estime que cette proposition « ne comporte ni objectif de réduction du bruit aérien ni mesure efficace pouvant le faire baisser. » C'est aux préfets des départements impactés (Oise, Seine-et-Marne, Yvelines, Seine-Saint-Denis, Val-d'Oise) de prendre le relais pour l'adoption du prochain plan. À noter que, malgré diverses oppositions, l'État vient seulement de valider le PPBE 2018-2023 de l'aéroport d'Orly...

Obligations et indemnisations

Un PPBE divise les territoires proches d'un aéroport en quatre zones, selon leur éloignement des pistes. Dans celles classées A, B et C, des restrictions à l'urbanisation sont édictées (interdiction ou limitation de construction de logements, par exemple). En zone D, la plus éloignée, des normes d'isolation acoustique s'appliquent aux biens neufs. Dans les périmètres exposés, notaires et agents immobiliers sont tenus d'informer les acheteurs potentiels. De plus, un plan de gêne sonore (PGS) prévoit des aides à l'insonorisation pour les habitants des communes qu'il couvre (totalement ou partiellement). Le dispositif est alimenté par une taxe prélevée auprès des compagnies. Pour une maison, selon la zone (il y en a trois) où elle se situe, les montants s'élèvent à :

- # 1075 à 1850 € pour l'isolation de la cuisine;
- # 2900 à 3500 € pour celle des autres pièces;
- # 5000 € pour celle de la toiture (toutes zones).

(1) L'Acnusa contrôle et sanctionne les nuisances sonores et les émissions de polluants des aéroports.



ALERTE



MAISONS FISSURÉES

Le désespoir des propriétaires

Dans les contrats, l'assurance habitation couvre le risque de fissures dues à la sécheresse au titre des catastrophes naturelles. Dans les faits, la grande majorité des propriétaires concernés vit un enfer.

— Par ÉLISABETH CHESNAIS - Photos : PATRICK MONNARD

« **D**es dommages en forte progression », a averti la Cour des comptes, en février dernier. Lézardes autour des fenêtres, portes ne fermant plus... Si ces problèmes ne sont pas nouveaux, ils affectent de plus en plus de propriétaires de maisons individuelles bâties sur un terrain argileux. C'est que ce dernier fait mauvais ménage avec le dérèglement climatique. Et pour cause, les événements météo exceptionnels amplifient le phénomène de retrait-gonflement de ce type de sol. Les périodes de sécheresse, qui conduisent l'argile à s'assécher, se tasser et se rétracter, deviennent plus intenses et plus longues. Les fissures apparaissent sur les murs et s'aggravent à chaque nouvel épisode. Entre-temps, les pluies réhydratent la terre en un rien de temps. Soumises à des pressions contraires, les habitations reposant sur des fondations peu profondes sont les plus vulnérables, surtout quand la couche argileuse qui les supporte est épaisse. En outre, certaines argiles se dilatent plus que d'autres.

Des millions de foyers touchés

S'appuyant sur une cartographie élaborée par le Bureau de recherches géologiques et minières (BRGM), le Commissariat général au développement durable avait d'abord établi que 4,3 millions de maisons individuelles étaient situées dans un périmètre d'aléa fort ou moyen. Le zonage du risque

argile ayant été revu en 2019, ce chiffre est passé à 10,4 millions d'habititations menacées, dont 44 % bâties après 1975. Le nombre de logements exposés aurait pu être réduit : voici en effet 30 ans que les mesures à prendre pour éviter les dégâts ont été consignées dans un guide officiel intitulé « Sécheresse et construction ». Tout le monde l'a ignoré, on a continué à construire en dépit du bon sens. Ainsi, 3,5 millions de maisons ont été édifiées depuis 2000 sans intégrer le paramètre du retrait-gonflement. Il a fallu attendre la loi Elan pour qu'il soit enfin pris en compte. À partir d'octobre 2020, elle a rendu obligatoire la réalisation d'une étude de sol de type G5 – celle qu'exigent en vain les sinistrés – avant la vente d'un terrain à bâtir dans les secteurs argileux. Le texte a également imposé le respect des techniques particulières de construction.

Compte tenu de la récurrence des sécheresses extrêmes sur ces six dernières années, de plus en plus d'habitations sont touchées. À chaque fois, la découverte des premières fissures annonce le début d'une longue galère, souvent sans le moindre résultat. On ne compte plus les dossiers rejetés faute d'un arrêté « CatNat [catastrophe naturelle] sécheresse », ou non indemnisés par les compagnies d'assurances. Nous avons suivi le parcours de quelques victimes. Instructif !

La galère des sinistrés abandonnés

Propriétaire d'un pavillon à Neuville-sur-Sarthe (Sarthe), Mohamed Benyahia profite de son jardin en ce jour ensOLEillé de septembre 2018 quand son épouse remarque de petites fissures sur la façade. Il sollicite une reconnaissance

Le nombre de logements exposés aurait pu être réduit : voici 30 ans que les mesures à prendre ont été consignées dans un guide officiel





Les dégâts sur la maison de M. Benyahia, dans la Sarthe, ne sont pas pris en charge par son assureur, car sa commune n'a pas été reconnue en état de catastrophe naturelle sécheresse.

en catastrophe naturelle au maire, sans succès. Un arrêté sécheresse est publié l'été suivant, mais il ne concerne que 6 villes du département sur les 24 l'ayant réclamé. La sienne n'y figurant pas, son assureur refuse de couvrir le sinistre. Depuis, les brèches se sont tellement agrandies qu'il a fallu poser des étais. «*J'ai financé une étude de sol, elle prouve que ma maison est implantée sur un terrain argileux qui la classe en aléa fort, souligne le particulier, rapport à l'appui. On entend les murs craquer, l'un d'eux se désolidarise, et on se retrouve abandonnés.*» En l'absence d'arrêté sur sa commune, la compagnie d'assurances ne veut toujours pas prendre en charge les dommages.

C'est le cas également de dizaines de milliers de victimes dont les logements se fissurent de partout. Selon la Cour de comptes, «*sur les neuf dernières années, 50 % des demandes communales de reconnaissance "CatNat sécheresse" n'ont pas abouti*». Dans les Deux-Sèvres, «*seulement 3 communes sur 73 ont été classées en 2019*», abonde Véronique Fortin, présidente de l'Association des sinistrés de la sécheresse du département. Car pour que l'état de catastrophe naturelle soit constaté par un arrêté ministériel, il faut remplir deux conditions : la présence d'argiles sensibles sur au moins 3 % du territoire et un taux d'humidité du sol devant égaler le premier ou le deuxième plus faible de ceux mesurés depuis 50 ans. Toutefois, elles font l'objet de vives contestations. >>>

FISSURES

Que faire quand elles apparaissent ?

1 Vérifiez que vous avez une assurance

multiprise habitation. Elle est le préalable à un éventuel dédommagement.

2 Signalez le sinistre à votre maire. C'est à lui de faire la demande de reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle sécheresse pour sa commune.

3 Attendez surtout que l'arrêté CatNat

soit promulgué avant de contacter votre compagnie d'assurances. S'il ne couvre pas la commune, ne lui déclarez pas votre sinistre. Ne faites pas de travaux non plus. Vous devez patienter

jusqu'à ce que cet arrêté soit pris, et situer la découverte des fissures sur la période qu'il couvre. Si la déclaration a été effectuée avant, vous n'obtiendrez aucune indemnisation. Pire encore, l'assureur la refusera à l'arrêté suivant au motif que les dégâts étaient antérieurs.

4 Demandez une contre-expertise si l'y a désaccord avec l'expert nommé par l'assureur.

5 Rapprochez-vous d'une association de sinistrés, locale ou nationale, pour être conseillé et trouver un expert d'assuré sérieux.

>>> D'abord, des veines argileuses qui serpentent sous terre détériorent les maisons installées sur leur tracé, sans pour autant qu'elles couvrent 3% du territoire de la commune. Ensuite, il n'existe que 3 000 points de mesure de pluviométrie dans l'Hexagone pour déterminer l'intensité anormale de la sécheresse, alors qu'il est divisé en presque 9 000 mailles (carrés). « Météo France ne dispose pas d'un seul détecteur d'humidité dans notre département, et on préfère évaluer le niveau de sécheresse pour nous indemniser, c'est indigne », s'insurge l'association Urgence maisons fissurées-Sarthe. Aucune donnée n'est donc recueillie sur place. « Le critère de la sécheresse saisonnière se révèle inadapté », confirme la Cour des comptes, ajoutant que « le maillage retenu ne correspond pas aux points de relevés pluviométriques de Météo France ». La Cour conclut que « les critères de reconnaissance restent complexes, ne reposent pas sur une prise de mesures sur le terrain et ne tiennent pas suffisamment compte des réalités locales ». Le gouvernement le sait parfaitement : il a créé un fonds spécial de soutien aux sinistrés sécheresse qui n'avaient pas été couverts par le régime CatNat en 2018.

Des assureurs qui traînent les pieds

Voir sa commune figurer sur un arrêté est indispensable, mais cela ne garantit pas que la compagnie d'assurances prendra en charge les dégradations... Le rôle de son expert reste, en effet, de la faire payer le moins possible. Dès lors, toutes les raisons sont bonnes pour refuser d'indemniser le sinistre, de la fuite dans les canalisations jusqu'à la charpente ayant trop chauffé pendant la canicule, ou encore les racines de l'arbre qui pompe l'humidité sous les fondations – ce qui peut juste constituer un facteur aggravant. « Les assureurs doivent analyser les dommages constatés afin d'en déterminer l'origine, le phénomène de retrait et de gonflement des sols argileux n'étant pas toujours la cause, précise Franck Le Vallois, directeur général de France Assureurs, l'ex-Fédération française de l'assurance. L'expert utilise un faisceau d'indices pour établir sa position. En cas de désaccord, l'assuré peut demander une contre-expertise qui, dans certains contrats, est prise en charge par l'assureur. »

S'il n'existe pas de chiffres précis, la grande majorité des experts semblent s'opposer au dédommagement. Exemple dans le Loiret, où aucun arrêté n'avait été promulgué lors de la canicule de 2003, alors que des premières failles s'étaient



Selon l'association Les Oubliés de la canicule, les fissures déclarées « esthétiques » par les experts font 1,5 cm deux ans plus tard...



formées sur des milliers de maisons dans 200 communes du département. En 2018, la plupart d'entre elles ont été classées en CatNat. Les dégâts s'étant aggravés avec ce nouvel épisode de sécheresse, les sinistrés ont contacté leur assurance. À quelques exceptions près, aucun d'entre eux n'a été couvert. « J'avais fait réaliser des travaux après l'apparition des fissures en 2003, explique Sandra Arfa, une habitante de Donnery (Loiret). Mon assureur a saisi ce prétexte pour ne pas m'accorder l'indemnisation au titre des fissures importantes de 2018. Cependant, les sinistrés qui n'avaient fait aucune réparation n'ont pas été pris en charge non plus, les assureurs leur ayant reproché d'avoir laissé leur bien se dégrader ! Ils trouvent toujours des arguments pour ne pas verser d'argent. » Résultat, des habitations se détériorent fortement dans le département : un arrêté de péril a déjà été pris, d'autres pourraient suivre. Avant d'en arriver là, certains propriétaires bradent leur logement. Dans les environs de Donnery, une demeure entourée d'un grand jardin paysager et évaluée à 250 000 € avant la sécheresse de 2018, qui l'a alors fissurée de partout, s'est finalement vendue 100 000 €... Les acquéreurs vont la raser et reconstruire.

Simples travaux de colmatage

Quand les experts d'assurance reconnaissent le problème, ils recommandent le plus souvent des travaux à minima. Selon le rapport de la Cour des comptes, le coût moyen de l'indemnisation d'un sinistre sécheresse s'élève à 16 300 €, une somme qui couvre le colmatage des fissures et le crépi.

Le rôle de l'expert de l'assureur est de le faire payer le moins possible ; dès lors, toutes les raisons sont bonnes pour ne pas indemniser



3 questions à...



GWENAËLLE THIREL Avocat

« Les assureurs ont gagné »

Q.C Dans quel cadre intervenez-vous ?

GWENAËLLE THIREL Les propriétaires dont les maisons présentent des fissures à cause de la sécheresse ne réagissent pas toujours à temps ou se font avoir. L'assurance dénie souvent sa garantie si le sinistre n'est pas déclaré dans les 10 jours. Or, la jurisprudence accorde deux ans pour le signaler à compter de la publication de l'arrêté. Le motif le plus courant de refus est l'imputation des dégâts à d'autres facteurs. Il faut démontrer que leur cause déterminante est bien la sécheresse grâce à une étude de sol de type G5. Malheureusement, les assureurs refusent souvent de la réaliser. Et c'est là que j'agis.

Q.C Quels travaux demander en réparation ?

G.T. Les assureurs privilient l'agrafage de fissures, l'opération la moins chère, qui masque les conséquences visibles sans traiter la cause des désordres. L'injection de mousse expansée sous les fondations ne résout pas le problème non plus; elle fait d'ailleurs l'objet de nombreux contentieux. Seule la technique des micropieux est durable et pérenne. Elle permet un arrêt complet et total des dommages existants, tel que l'exige la jurisprudence.

Q.C La loi ayant réformé le régime CatNat va-t-elle améliorer la prise en charge des victimes ?

G.T. Non, pas du tout. Après avoir payé pour trois années de sécheresse en 2018, 2019 et 2020, les assureurs ont fait un énorme travail de lobbying : la garantie de réparation pérenne et durable est passée à la trappe, la réalisation d'une étude de sol après déclaration du sinistre aussi. Le texte prévoit que le coût des réparations ne peut pas être supérieur à la valeur vénale du bien. En Ile-de-France, cela ne pose pas de problème, mais non en milieu rural, ce qui crée une véritable inégalité entre assurés devant la loi. Une question prioritaire de constitutionnalité s'imposera lorsque l'on portera un prochain dossier en justice.



Pour réparer les brèches chez M. Chardon, à Saint-Georges-de-la-Couée (72), il faudra plus qu'un simple colmatage et du crépi !

Mais pas la pose de micropieux, seule technique permettant de renforcer les fondations de façon définitive. Peu de biens fissurés y ont droit. Illustration avec les 150 dossiers que gère l'association Les Oubliés de la canicule du Loiret : moins de 10 prévoient des micropieux ! Nombre de propriétaires n'ont, comme seule perspective, que le délabrement progressif de leur logement sans que personne ne s'en émeuve... Pas plus les assureurs que l'État. Ils sont seuls et désespérés face aux craquements la nuit, à l'eau qui s'infiltre dès qu'il pleut, à l'emprunt qu'ils continuent à rembourser pour une maison qui ne vaut plus rien. En 2018, le président de la République s'était engagé à rendre le régime CatNat «plus incitatif, plus rapide et plus juste». La loi du 28 décembre 2021 l'a réformé. Les associations ont bataillé tant et plus pour y faire figurer l'étude de sol sur site, preuve irréfutable de la responsabilité du terrain argileux en matière de maisons fissurées. En 2019, un rapport d'information du Sénat avait d'ailleurs reconnu le bien-fondé de leurs demandes. Il préconisait la réalisation d'une étude de sol de type G5 à l'occasion de la gestion du sinistre et la garantie d'une réparation pérenne et durable par l'assurance. C'était prometteur. Malheureusement, les débats législatifs ont eu raison de cette prise en compte de la détresse des victimes. Le Parlement s'est calé sur l'hostilité des assureurs à ces mesures : aujourd'hui, les fissures doivent compromettre la solidité du bâtiment pour qu'il y ait indemnisation. «C'est aberrant, tacle Hélène Nikitas, référente des Oubliés de la canicule dans l'Ain. Celles qui sont déclarées "esthétiques" mesurent 1,5 cm de large deux ans plus tard ! La remise en l'état antérieur participe aussi à cette nouvelle doctrine défavorable aux sinistrés. Elle n'impose plus que le colmatage des fissures et la réfection du crépi, une solution à efficacité temporaire.» Cerise sur le gâteau, députés et sénateurs ont modifié la règle de l'indemnisation. Les réparations ne pourront plus excéder la valeur vénale du bien. Les associations dénoncent une injustice criante puisque le prix de l'installation de

micropieux atteint parfois 100 000 €. Il s'agit là de l'abandon définitif des propriétaires qui vivent dans des territoires ruraux où l'immobilier est peu valorisé. Eux n'auront jamais droit à une maison définitivement stabilisée, sa valeur étant inférieure au montant des travaux. «Selon nos projections, sur les 30 prochaines années, le coût des sinistres climatiques pourrait quasiment doubler et celui des sécheresses, tripler et représenter 43 milliards d'euros en cumulé entre 2020 et 2050, prévient Franck Le Vallois. Or, le régime CatNat doit rester équilibré. Renforcer la résilience des bâtiments existants constitue une des pistes de travail, et des expérimentations sont en cours.» En attendant, une multitude d'assurés sont laissés à leur triste sort sans la moindre solution pour consolider leur bien, malgré la surprise CatNat de 12 % prélevée chaque année sur leur assurance habitation. ♦

CARBURANT

Gare au vol par siphonnage !

Dommage collatéral de la hausse du prix du carburant, le siphonnage des réservoirs prend de l'ampleur. Mais il existe des moyens de s'en prémunir. Voici nos conseils.

— Par **YVES MARTIN**

C'est la double peine pour les automobilistes. La flambée des prix des carburants s'accompagne d'une recrudescence des siphonnages des réservoirs. Bien qu'il soit difficile d'estimer l'ampleur du phénomène, policiers et gendarmes lancent l'alerte. Car il est devenu bien plus facile de voler l'essence d'un véhicule ! Auparavant, il fallait introduire un tuyau dans l'orifice de remplissage (la goulotte) et aspirer le liquide pour amorcer l'écoulement, au risque d'en avaler ou de respirer des vapeurs. Désormais, les malfrats trouvent sur Internet des « kits de siphonnage » pourvus d'une pompe manuelle valant une dizaine d'euros. Ils vident ainsi un réservoir en moins de 10 minutes, sans trop de contraintes. Avec les tarifs actuels à la pompe, le nombre de cas explose, et les forces de l'ordre tentent de sensibiliser le grand public via les réseaux sociaux. Début mars, dans le Bas-Rhin, la police nationale a lancé un appel sur Twitter invitant « vivement » les propriétaires à équiper leurs voitures « d'un bouchon fermant à clé ou/et d'un système antivol de carburant pour barrer la route aux siphonneurs ».

L'antivol pas forcément présent

Le problème vient du fait que les véhicules ne comportent pas toujours de dispositif antivol monté d'origine. Certes, il y a bien un clapet antirefoulement destiné à contrer l'écoulement du carburant en cas de retournement de la voiture, mais il n'empêche pas le siphonnage. Depuis 2006, le groupe Volkswagen (Audi, Seat, Porsche, Skoda, Volkswagen, etc.), BMW et Mini ont cependant modifié leurs réservoirs afin de les rendre inviolables par un

simple tuyau souple. Il a ensuite fallu développer un outil pour permettre aux réparateurs de les vidanger si nécessaire lorsqu'ils interviennent. Ford utilise, quant à lui, une goulotte de remplissage spéciale antisiphonnage, tandis que Renault dote certains de ses modèles d'un bouchon à clé condamnant l'entrée. Pas de modifications, en revanche, du côté de Hyundai, Mercedes et Smart : ces marques installent simplement sur leurs voitures une trappe dont la fermeture est couplée au verrouillage centralisé. Une solution qui peut sembler intéressante sur le papier mais qui, dans la réalité, n'est pas franchement efficace. Conçue dans un plastique assez fragile, cette trappe n'est en effet pas très difficile à casser. Enfin, beaucoup de constructeurs automobiles ont abandonné le bouchon avec serrure, voire n'en mettent

Les forces de l'ordre tentent de sensibiliser les automobilistes

carrément plus (la trappe assurant elle-même l'étanchéité), ce qui laisse la porte ouverte aux escamoteurs.

Comment se défendre

Sans être certain d'entraver totalement la pratique du siphonnage, il est toutefois possible de la compliquer. Par exemple, en insérant une crépine (grillage métallique) dans la goulotte de remplissage et/ou en ajoutant, dès que c'est faisable, un bouchon de réservoir fermant à clé. Mais aussi en laissant sa voiture dans un garage ou bien un parking sécurisé — à tout le moins, dans une zone bien éclairée. Sur son terrain, l'automobiliste a d'ailleurs intérêt à poser un système d'éclairage avec détection de présence réglé vers le lieu du stationnement. Il lui est également recommandé de se garer au plus près d'un mur, afin d'empêcher ou de limiter l'accès à la trappe de remplissage, et de ne pas effectuer le plein de son véhicule avant un long moment d'absence. Week-ends prolongés, petits congés et grandes vacances restent les périodes les plus prisées des voleurs. ♦



COMPARATEURS EN LIGNE

C'est le grand bazar

Les sites proposant une sélection des meilleurs produits pullulent sur Internet. S'ils mettent en avant leur sérieux et leur indépendance, tous ne se valent pas.

— Par CYRIL BROSSET

Les «meilleurs matelas du moment», le «top 10 des antivirus», le «classement 2022 des cafetières»... du réfrigérateur à la plancha en passant par les robots ménagers, les perceuses et les taille-haies, quel que soit le produit sur lequel on effectue des recherches, des sites proposent de nous aider à sélectionner le plus adapté à nos besoins. Pour ce faire, ils publient des guides d'achat, donnent des conseils et passent en revue les atouts et les points faibles des modèles disponibles sur le marché. Ils vont même jusqu'à les classer en fonction de leurs performances et à désigner un ou plusieurs «meilleurs choix». Un peu comme *Que Choisir...* sauf que ces plateformes mettent l'ensemble de leurs contenus en accès libre et gratuit sur Internet. Et pour cause! Celles-ci reposent sur un modèle économique différent du nôtre. Alors que nous ne nous rémunérons que grâce aux abonnés et aux lecteurs en kiosque (ils payent pour nous lire), ces sites, eux, gagnent leur vie en ayant recours à l'affiliation, un système de commissionnement leur permettant de toucher de l'argent sur chaque vente réalisée par leur intermédiaire. Amazon, Fnac, Cdiscount et bien d'autres proposent cette formule. Il suffit que le visiteur d'un site affilié clique sur un lien (intitulé



Ces dernières années, nombre de sites «d'aide à l'achat» n'ont été lancés que pour capter des commissions.

«J'achète», «Voir l'offre», «Voir le prix le plus bas», etc.) pour qu'il soit redirigé vers les pages du marchand. Si l'internaute acquiert réellement l'article, le vendeur reverse à son «apporteur d'affaires» la rétribution promise. En fonction du type de produit et du commerçant, elle oscille entre 1 et 15 % du prix de vente, même si elle s'élève le plus souvent entre 3 et 6 %.

Bien apparaître sur Google, la clé du succès

Longtemps confidentielle, l'affiliation s'est considérablement développée avec le boom du commerce en ligne. À tel point que ces dernières années, un grand nombre de plateformes ont été lancées uniquement dans le but de capter ces commissions. Il faut dire

que cette activité ne nécessite pas de gros investissements. Un site internet, quelques contenus et des accords avec une poignée de distributeurs suffisent souvent à démarrer.

Pour autant, l'opération ne sera rentable à terme que si deux conditions sont remplies. La première est d'attirer un maximum de clients potentiels, notamment via une sélection scrupuleuse des produits. Si la plupart des comparateurs s'intéressent aux équipements les plus demandés par les utilisateurs (réfrigérateurs, lave-linge, matelas, etc.), certains tentent de tirer leur épingle du jeu en se concentrant sur des marchandises plus spécifiques, moins recherchées par les internautes, mais sur lesquelles peu de contenus existent. Voilà pourquoi on trouve sur >>>

Les marchands reversent aux comparateurs 1 à 15 % du prix de vente du produit

Quatre sites qui sèment le trouble

Se fier à des comparatifs gratuits sur Internet pour faire ses achats, pourquoi pas ? À condition d'être vigilant, car tous n'agissent pas avec une grande probité. La preuve par quatre.

1 JAIMEDORMIR.COM et son conflit d'intérêts

Outre des conseils et des guides d'achat, Jaimedormir.com propose des matchs entre marques de matelas en s'appuyant, en théorie, sur des avis de consommateurs et le prix de vente. Sauf que quel que soit son adversaire, Tediber monte toujours sur la

première marche du podium ! Le problème, c'est que ce site est édité par... Tediber, le fabricant de ces matelas ! Il a beau assurer, dans ses conditions générales, que « ces liens capitalistiques indirects n'influencent en aucun cas le classement », on a du mal à y croire.



2 LEMEILLEURAVIS.COM et son multispécialiste

Carrelleur de profession, mon objectif est d'offrir un travail impeccable s'avère très difficile. Et puis, le plaisir tout en ayant des surfaces irréprochables à chaque joint possible mais avec les croisillons autonivelants, il suffit juste de faire un peu de travail... Mais je suis charpentier et j'ai eu à acheter une maison pour mes enfants, alors j'ai acheté une maison pour ranger mes équipements, ainsi que certains matériaux pour la rénovation de ma maison. J'ai fait beaucoup de recherches avant de tomber sur un abri de jardin de qualité certifiée, résistant aux intempéries. Je suis très content de l'abri de jardin de qualité certifiée, choisissez juste celui qui

Des téléviseurs aux piscines en passant par les épilateurs et les vélos, Lemeilleuravis.com propose des comparatifs sur des dizaines de produits différents. La plupart sont écrits par un certain Armand, qui n'hésite pas, à chaque fois, à se présenter comme un spécialiste du sujet. Pour le test consacré aux abris de jardin, il affirme être charpentier. Concernant celui dédié aux tondeuses à batterie, il se dit chargé d'entretien d'un jardin. Il se déclare aussi carrelleur sur le test de croisillons autonivelants, responsable d'une enseigne d'électroménager lorsqu'il parle de ventilateurs et propriétaire d'un bar quand il est question des jeux de fléchettes... Multicarte, cet Armand !

>>> le Web des comparatifs consacrés aux abris de jardin, aux guitares électriques ou aux pièges à taupes ! Pour chaque catégorie de produits, la société éditrice du site crée des contenus variés : guides d'achat, actualités...

Plus ils seront nombreux, plus ils auront de chances de générer beaucoup de trafic sur le site. Ils doivent aussi être remis à jour très régulièrement et, surtout, répondre aux exigences des moteurs de recherche en matière de référencement naturel. Structure de l'article, visuels attrayants, présence de mots-clés : tout est fait pour qu'ils apparaissent en bonne position dans les pages de résultats des moteurs de recherche, en particulier celui de Google. Et pour qu'un consommateur

souhaitant obtenir des informations sur tel ou tel produit clique sur le lien de la plateforme plutôt que sur celui d'un concurrent. Par contre, la qualité de l'écriture et la lisibilité des textes passent souvent au second plan. Si quelques éditeurs font des efforts pour fournir des contenus sérieux, d'autres n'hésitent pas à confier la rédaction des guides d'achat et des résultats des comparatifs à des non-spécialistes payés au lance-pierre, voire à traduire à la va-vite ceux publiés sur des sites étrangers.

Des produits rarement testés

La seconde condition pour s'assurer un retour sur investissement satisfaisant : encourager le plus grand nombre de

visiteurs possible à cliquer sur les liens d'affiliation intégrés dans leurs pages et à acheter sur les sites partenaires les produits qu'ils recommandent. Pour cela, chacun sa technique. « Nous faisons le pari de proposer un contenu de qualité à nos lecteurs, avec des informations objectives et des tests s'appuyant sur des critères précis », soulignent Romain Belton et son épouse Mila, les créateurs de Sleeps, un comparateur de matelas. « Faute de moyens suffisants, ces tests sont encore limités, mais nous les améliorons sans cesse », promettent-ils.

Le problème ? Tous les sites ne mettent pas l'impartialité et la fiabilité au cœur de leurs priorités. Le lecteur peut donc difficilement faire la part des choses. Beaucoup n'indiquent pas en effet clairement sur quels éléments ils se fondent pour évaluer les produits dont ils parlent. Et quand c'est le cas, ils se

3 LATABLEREUTE.FR et ses mentions légales

Bien que souvent fastidieuse, la lecture des mentions légales peut s'avérer instructive. C'est le cas de celles de Latableverte.fr, comparateur spécialisé dans les produits liés à la cuisine. Cela commence par la mention : « Le site <https://latableverte.fr> est édité par <https://latableverte.fr>, sans plus de précisions. Ni l'adresse ni le nom du responsable n'y figurent, comme la loi l'impose. On y découvre aussi que « l'ensemble des produits présentés ne sont pas forcément

testés physiquement », et que « les mots "Review" et "Test" sont parfois utilisés par abus de langage pour faire référence à l'avis du rédacteur, qui demeure subjectif ». Tiens donc ! En outre, il est précisé que le site « **ne peut être tenu pour responsable** en cas d'erreur sur les caractéristiques techniques données pour un article ». Et on invite les lecteurs à « toujours vérifier l'exactitude des informations et à consulter les fiches produits des constructeurs, fournisseurs et sites marchands ». Pas très rassurant.

5/ INFORMATIONS SUR LES PRODUITS

Toutes les informations et photos sur les produits référencés sur nos sites ne sont pas contractuelles. Seules les informations indiquées sur les sites spécifiques des marchands les engagent suivant leurs conditions de vente.

L'ensemble des produits présentés sur le site ne sont pas forcément testés physiquement. Les mots "Review" et "Test" sont parfois utilisés par abus de langage pour faire référence à l'avis du rédacteur, qui demeure subjectif, sur les produits présentés.

Nous ne pouvons être tenus responsables en cas d'erreur sur les caractéristiques techniques données pour un produit. Cela est notamment le cas sur les informations tarifaires affichées sur la page du site, pouvant à tout moment être modifiées par les sites marchands.

Nous ne pouvons être tenus responsables. Cela est notamment le cas sur les informations tarifaires affichées sur la page du site, pouvant à tout moment être modifiées par les sites marchands.

1/ ÉDITEUR

- Société : Le site <https://latableverte.fr> est édité par <https://latableverte.fr>
- Adresse : <https://latableverte.fr>
- Horaires : Horaires : 4416 Louis-H.-Lafontaine, Laval, Québec, Canada

contentent, la plupart du temps, de tenir compte des renseignements délivrés par les fabricants, auxquels ils ajoutent parfois des avis d'utilisateurs piochés sur Internet. Certains comparateurs affirment tester les marchandises. Cependant, rien ne prouve que ce soit vrai et, en plus, on ignore comment ces essais ont été effectués.

Une drôle de vision de l'indépendance

Autre point : ces plateformes revendiquent haut et fort, dans leurs conditions générales, leur indépendance vis-à-vis des constructeurs et des distributeurs. Mais, en réalité, leur position est plus ambiguë puisqu'elles sont rétribuées sur chaque achat effectué. Un système de commissionnement qui peut pousser certaines à présenter les produits sous leur profil le plus flatteur

ou à cacher leurs défauts, afin d'inciter le maximum d'internautes à sortir le porte-monnaie. En outre, tous les commerçants n'offrent pas le même niveau de rémunération. Qui nous dit que des comparateurs ne mettent pas davantage en avant les articles commercialisés par les revendeurs les plus généreux ? Enfin, le fait que les produits soient fournis gracieusement par les fabricants pose également question. Comment être certain que ces dons en nature n'impactent pas l'évaluation globale ? À *Que Choisir*, on ne connaît que trop bien ces biais potentiels et l'influence, directe ou indirecte, qu'ils risquent d'avoir sur les notations. C'est la raison pour laquelle nous achetons absolument tous les équipements que nous testons. Et que nous n'acceptons aucune commission sur les ventes réalisées via notre site internet. ♦

Mon avis : Les lourdeuses thermiques pas chères mais performantes sont au modèle de chez Alpine s'en sort très bien. Ce qui m'a convaincu, c'est surtout du plateau de coupe : 48 cm est une taille intermédiaire qui s'avère idéale pour disposer en plus d'un volume tout à fait suffisant. Son seul petit défaut serait c'est soit vous récupérez tout le gazon dans votre bac, soit il se dépose esthétique, ni pratique. Mais pour tout le reste, c'est un très bon choix à un prix

À propos de Devibat.com

Marc_36 ans je vous partage ici mes appareils, outils et accessoires Facebook | Pinterest

Homme avec l'oscar niveau - Image Libre de Droit

3 crédits Signature : 1

6,90 € TTC Je vous avoue que l'oscar n'est pas un réel 100% mais je vous offre pour 60,00 €

Continuer la commande Afficher les sélections et les critères

4 DEVIBAT.COM et son faux rédacteur

Pour rédiger ses conseils d'achat, le site Devibat.com fait notamment appel à un certain Marc, qui dit avoir 36 ans. La photo de son visage accompagne même chacun de ses articles. Sauf qu'il nous a suffi de quelques

secondes pour découvrir qu'elle provenait d'une banque d'images (séries de clichés mises souvent gratuitement à la disposition, notamment, des professionnels). Pas vraiment de quoi mettre en confiance.

Les confrères s'y mettent

BFM, Le Parisien, Le Monde, 20 minutes, L'Express... Chaînes d'infos et journaux, et pas des moindres, proposent eux aussi leurs guides d'achat, leurs guides shopping ou leurs comparateurs sur leur propre site internet. Le principe est le même que sur les autres plateformes : des articles, des conseils, parfois des tests... À ceci près qu'eux bénéficient de la notoriété de ces noms prestigieux. Ils ont beau préciser que leurs journalistes n'ont pas participé à la rédaction des contenus promotionnels, le mélange des genres pose question quant à la crédibilité et l'indépendance de ces médias vis-à-vis des marques qu'ils promeuvent et des e-commerçants vers lesquels ils renvoient.

ARNAQUE

Le coup était presque parfait

Le fait qu'un acheteur insiste pour passer par le système de paiement proposé par un site comme Leboncoin n'est pas un gage absolu de sécurité. Méfiance, car l'arnaque est bien rodée.

— Par CYRIL BROSSET

Peu de temps après avoir mis en vente son ordinateur haut de gamme sur Leboncoin, Elie est contacté par un acheteur prêt à régler le montant demandé et les frais de livraison. Ce dernier lui propose même de passer via le système de paiement sécurisé du site de petites annonces. Plutôt rassurant! Après quelques échanges, l'homme annonce à Elie que l'opération a été effectuée et que Leboncoin devrait le lui notifier. Effectivement, dans la foulée, Elie reçoit un courriel semblant émaner

de la plateforme lui indiquant que le versement a bien été réalisé. Y figurent, en outre, son nom, la référence de l'ordinateur et l'adresse à laquelle il doit faire parvenir le colis afin de pouvoir récupérer son argent. Heureusement, Elie a le bon réflexe. Avant d'expédier le paquet, il cherche à en savoir davantage sur ce système de paiement censé sécuriser les transactions. En surfant sur Leboncoin et des forums en ligne, il découvre que le message confirmant le virement des 1850 € aurait dû atterrir dans la messagerie sécurisée du Boncoin, non dans sa boîte

e-mail personnelle. Et pour cause, celle-ci est surveillée par les services de la plate-forme, alors qu'un message aussi convaincant soit-il, peut être émis par n'importe qui. Il apprend également que d'autres vendeurs ont été escroqués de cette manière. De fait, s'il n'y avait pas pris garde, Elie aurait envoyé son ordinateur sans toucher un centime. Car le fameux courriel ne provenait pas du Boncoin, mais de l'acquéreur lui-même, qui n'a jamais eu l'intention de débourser le moindre euro. Son compte a d'ailleurs été désactivé par le site dès qu'Elie l'a signalé, preuve qu'il s'agissait d'une arnaque. Cependant, combien d'autres personnes en ont été victimes avant?

Restez sur vos gardes

À l'instar du Boncoin, d'autres plateformes de vente ou de location entre particuliers ont mis en place des systèmes de paiement sécurisés opérant comme des tiers de confiance. Elles encaissent les sommes et les bloquent jusqu'à ce que les acheteurs assurent avoir reçu leur article. L'argent est alors versé aux vendeurs. La procédure reste fiable à condition de respecter à la lettre la procédure, notamment en passant par les outils proposés par le site (système de paiement, messagerie, sécurisation des données, etc.). De manière générale, mieux vaut faire preuve d'une extrême vigilance lorsque l'on vend ou l'on achète sur ce genre de sites, notamment sur le plus important d'entre eux, Leboncoin, car de nombreux aigrefins y sévissent. Annonces mensongères, usurpation d'identité, fausses déclarations de perte ou de casse, *phishing*... ils ne manquent pas d'imagination pour vous escroquer! Méfiez-vous des comportements suspects, préférez une remise en mains propres, regardez les avis et échangez par le biais de la messagerie intégrée à la plateforme. Au moindre doute, cherchez des témoignages dans les forums, demandez conseil au service client du site, voire ne donnez pas suite. ♦

Pratique

Les trois détails qui doivent mettre la puce à l'oreille



Montant payé: 1850,00 €

+ Montant de l'acheteur: 1850,00 €
+ Crédit de livraison: 40,00 €
+ Prélèvement leboncoin: 10,00 €

Numéro de Transaction
6796770C1465-1d6f-9C80-9f990f10191c
L'argent sera conservé et sécurisé le temps de la transaction.

Total: 1850,00 € TTC

A présent, il ne vous reste plus qu'à expédier le colis à l'adresse indiquée uniquement en CHRONOPOST.

NB: ce paiement apparaît dans l'application une fois le numéro de suivi transmis par vous et la réception du colis confirmé par le repreneur.

Adresse d'expédition CHRONOPOST:

Le colis doit être expédié au point-relais CHRONOPOST à l'adresse suivante:

Destinataire: M. JIMMY ELISABETH

LES JARDINS DE CLAMART, AVENUE VICTOR HUGO

92180 CLAMART

Tél.: 01 85 97 49 63

1

Recevoir une notification de paiement par courriel, et non par la messagerie du Boncoin, doit déjà instiller le doute, tout comme l'adresse e-mail infosleboncoin.org. Le site envoie uniquement ses messages depuis les adresses suivantes : @leboncoin.fr, @news.leboncoin.fr ou @messagerie.leboncoin.fr. Les fautes d'orthographe ou de français vous alerteront aussi, comme, ici, la formule « *de la partie de votre acheteuse* ».

2

Quand, en plus, un acheteur accepte le prix sans négocier et propose d'offrir de régler les frais d'expédition, il y a de quoi être interloqué. Certains se disent même prêts à payer plus que la somme fixée!

3

En outre, le fait que le destinataire du colis ne donne pas son adresse personnelle n'est pas très rassurant. Ici, une rapide vérification montre qu'il s'agit d'un point relais. Leboncoin insiste sur l'importance de discuter du mode de livraison dans la messagerie sécurisée. Enfin, ne vous fiez pas aux liens renvoyant vers des vraies pages du Boncoin (comme « En savoir plus sur le paiement sécurisé »).

Pour réaliser les tests de ce mois-ci, nous avons acheté 107 produits, mobilisé 8 laboratoires et dépensé 284 628 €.



POUR VOUS AIDER À CHOISIR

GRAND TEST DU MOIS

36

DESSERTS VÉGÉTAUX

TOUS LES AUTRES TESTS

40

MATELAS

42

PNEUS ÉTÉ

44

RÉFRIGÉRATEURS COMBINÉS

45

TABLETTES HYBRIDES

46

BLOCS WC

Protocoles des tests et caractéristiques des produits sur QUECHOISIR.ORG

ACCÈS LIBRE

NOTRE EXPERTISE

LES PRODUITS CHOISIS

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

NOS TESTS COMPARATIFS

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

AUCUNE PUBLICITÉ N'EST ACCEPTÉE

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



LE MIEUX NOTÉ

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



BON CHOIX

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



MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ/PRIX

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



À ÉVITER

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

DESSERTS VÉGÉTAUX

Pour préserver notre santé, les animaux ou encore l'environnement, la tendance est au végétal, y compris au rayon frais. Mais les desserts véganes sont-ils bons et équilibrés ? Et peut-on remplacer les produits lactés sans risque de carence ?

La crème du rayon frais ?

Par ELSA ABDOUN avec DOMITILLE VEY

Le rayon frais de nos supermarchés a bien changé. Très à la mode, les desserts à base de lait de coco, d'amande ou de riz côtoient ceux au soja. Les produits végétaux ont en effet pris de l'ampleur à côté des traditionnels pots au lait de vache ou de brebis. Goût, équilibre nutritionnel, qualité des ingrédients... voici les résultats de nos analyses sur 14 recettes au chocolat et 13 aux fruits rouges.

UN GOÛT QUI PEUT DÉPLAIRE

Les 60 adultes qui ont testé en aveugle nos 27 références sont arrivés à la conclusion que la qualité gustative de ces desserts est très variable (les notes sur cet item vont de ★ à ★★★). Les produits au lait de coco ou au soja ressortent globalement comme les plus appréciés, et la saveur chocolat fait plus souvent l'unanimité que celle aux fruits rouges (lire nos tableaux en pages suivantes).

DES PROFILS NUTRITIONNELS VARIABLES

Nous avons analysé, en laboratoire, les quantités et la qualité des protéines et des matières grasses de chacune des références sélectionnées, ainsi que les teneurs en fibres, sucres, sel, vitamines et minéraux. Résultat : la plupart des desserts végétaux sont moins sucrés et moins riches en mauvais acides gras saturés que leurs homologues lactés, et ils sont aussi davantage dotés en fibres et en bons acides gras insaturés que ces derniers. Seule exception : les produits à base de lait de coco, souvent peu recommandables car regorgeant d'acides gras saturés, même si quelques-uns limitent – un peu – les dégâts, tels la crème végétale au chocolat Danette et les desserts aux fruits Andros et Nat & Vie.



En ce qui concerne les protéines, les versions végétales en contiennent un peu moins que celles animales, mais « *à part les personnes âgées, tous les Français, même végétariens et végétaliens, consomment assez de protéines* », tranche François Mariotti, chercheur en nutrition officiant notamment comme expert à l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses). Selon lui, l'enjeu est ailleurs. Une étude qu'il a dirigée, publiée en 2021, suggère que si les desserts végétaux comportent plus de vitamine E, de cuivre, de magnésium, de manganèse et de fer que les yaourts classiques, ils sont par ailleurs moins pourvus en iodé et en calcium. Raison pour laquelle le remplacement des références lactées par leurs équivalents végétaux est à manier avec précaution (lire p. 38-39). Notons enfin que, de manière générale, tous ces desserts, même les plus équilibrés, restent des produits sucrés (en particulier ceux au chocolat), dont la consommation est à restreindre.

SOJA : AMI OU ENNEMI ?

Le soja a mauvaise réputation... à tort. Non seulement nos analyses confirment sa richesse en protéines, en fibres et en micronutriments mais, surtout, il fait partie de la famille des légumineuses (comme les lentilles, les pois et les haricots



secs) que les autorités de santé recommandent de consommer au moins deux fois par semaine. À l'exception des pots de la marque Alpro, qui utilise du soja européen et canadien, les autres articles analysés sont composés de soja cultivé en France. Tous sont, de plus, garantis sans OGM (chez nous, le soja sud-américain, génétiquement modifié, est destiné à l'alimentation des animaux d'élevage non bio). Par précaution, mieux vaut cependant ne pas abuser du soja, qui renferme des phyto-estrogènes risquant de perturber le système hormonal (lire l'Avis de l'experte p. 39).

PLUSIEURS INGRÉDIENTS INDÉSIRABLES

On trouve dans les desserts végétaux (comme dans beaucoup de ceux au lait de vache) des ingrédients industriels tels qu'arômes et additifs. Or, « toutes ces substances sont des marqueurs d'ultra-transformation, dont le lien avec de nombreuses maladies est aujourd'hui démontré », affirme Anthony Fardet, chercheur en nutrition à l'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae). Dans notre sélection, les références Alpro fraise, Envia, Sojasun, Yoplait, Danette, U, Andros et Nat & Vie contiennent des molécules aussi peu recommandables que l'amidon transformé ou le phosphate tricalcique, qui pourraient favoriser les maladies cardiovasculaires. Notons

par ailleurs qu'il y a, en moyenne, un peu moins d'additifs en bio, même si la seule crème au chocolat qui n'intègre ni arôme ni additif (celle de Charles & Alice) ne l'est pas. Côté desserts aux fruits, c'est Mo'yourt qui détient la palme de la recette la plus simple, avec seulement de l'agar agar (une algue) comme gélifiant.

ATTENTION AU CALCIUM

« Des apports insuffisants en calcium augmentent le risque d'ostéoporose et de fractures », alerte François Mariotti. Pour les personnes consommant moins de deux produits laitiers par jour (la quantité préconisée par les instances sanitaires), le chercheur conseille donc « de privilégier les alternatives végétales enrichies en calcium ». En effet, alors que les desserts végétaux apportent naturellement très peu de ce minéral, ceux qui sont supplémentés en fournissent autant, voire plus que leurs équivalents à base de lait. Notre analyse de la littérature scientifique suggère, par contre, qu'il vaut mieux éviter les recettes auxquelles on a ajouté des phosphates de calcium (parfois cachés sous le terme générique de « sels de calcium »), potentiellement délétères pour la santé. Dans notre sélection de desserts au chocolat, la référence à bicyclette est la seule avec du calcium et sans phosphates. Côté produits aux fruits, deux sont dans >>>

>>> ce cas, mais ils s'avèrent malheureusement peu recommandables. Il s'agit d'Andros Gourmand & végétal, bourré d'acides gras saturés, et d'Alpro cerise, aux composants industriels multiples. Dommage, donc, que la référence Sojade, équilibrée, goûteuse et à la recette relativement simple, ne soit pas enrichie en calcium. Mais cela est dû au fait que le cahier des charges bio interdit d'ajouter des molécules non essentielles dans les produits, y compris des vitamines et des minéraux. Enfin, il faut savoir que d'autres aliments – au-delà des produits laitiers – regorgent de calcium et augmentent les chances d'atteindre les apports suffisants si on en mange régulièrement. C'est le cas des légumes

feuilles (épinards, chou...) et des produits de la mer consommés entiers (sardines à l'huile, crevettes grises...). Certaines eaux minérales en sont aussi bien pourvues.

VEILLER AUX APPORTS D'IODE

Les yaourts et desserts lactés constituent la première source d'iode de la population française, tandis que les versions végétales en contiennent ordinairement beaucoup moins. Or, «les carences en iode entraînent des troubles du fonctionnement de la thyroïde, et présentent des risques particuliers chez les femmes enceintes et les enfants», avertit

14 DESSERTS VÉGÉTAUX **AU CHOCOLAT**

QUALITÉ NUTRITIONNELLE													
	Energie	Teneur et qualité des protéines	Sucres	Enrichi en calcium	APPÉTITION	DÉGUSTATION	(additifs, aromates...)	INGRÉDIENTS	APPRÉCIATION GLOBALE	Note sur 20	PRIX	Base végétale	
1 SOJADE SOJA SOJADE ! DESSERT CHOCOLAT 	★★	★★★	★★★	★	★★	-	★★	★★★	★★★	16,4	★★★	6,30	Soja
2 U SOJA DESSERT CHOCOLAT	★★★	★★★	★★	★	★★	-	★★	★★★	★	15	★★	2,50	Soja
3 À BICYCLETTE CHOCOLAT À L'avoine	★★	★★	*	★★	★★	●	★★	★★	★★	14,6	★★	4,20	Avoine
4 CASINO DESSERT AU LAIT D'AMANDE ET AU CHOCOLAT	★★★	★★★	■	★★	★★	-	★★	★★★	★★	14,3	★★	6,10	Amande
5 SOJASUN DESSERT VÉGÉTAL CHOCOLAT	★★	★★★	★★	★	★★	●	★★	★★★	■	13,6	★★	3,70	Soja
6 YA AVOINE CHOCOLAT 	★★★	★★★	■	★	★★	-	★★	★★	★★★	13,3	★★	7,75	Avoine
7 ANDROS GOURMAND & VÉGÉTAL LE DELICE CHOCOLAT AU LAIT D'AMANDE	★★	★★	■	★	★★	-	★	★★★	★★	13,2	★★	7,08	Amande
8 MO'RICE DESSERT VÉGÉTAL AU RIZ DE CAMARGUE CHOCOLAT 	★★	★★	■	★	★★	-	★	★★	★★	12,9	★★	12,40	Riz
9 GRANDEUR NATURE 100 % VÉGÉTAL AMANDE AU CHOCOLAT 	★★	★	★★	★	★★	-	★★	★	★★★	12,8	★★	16,90	Amande
10 DANETTE VÉGÉTAL AU LAIT DE COCO CHOCOLAT	★★	■	■	★★	★	-	★	★★★	★★	12,7	★★	7	Coco
11 SOJADE SOCHANVRE ! CHOCOLAT 	★★★	★★★	■	★★	★★★	-	★★	★	★★	12,7	★★	9,94	Chanvre
12 CHARLES & ALICE DESSERT VÉGÉTAL GOURMAND CHOCOLAT LAIT DE COCO	★★	■■	■	★	★	-	■	★★★	★★★	12,3	★★	8,73	Coco
13 ST HUBERT LE CHOCOLAT	★★	★	*	★★	★★	-	★	★	★★	12,1	★★	5,80	Avoine
14 LES PETITES POUSSES COCO RICO ! PLAISIR DE COCO BOC CACAO 	★★	■■	*	★★	★	●	★	★★	■	9,7	*	14,44	Coco

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

Sojade

SO SOJA ! DESSERT CHOCOLAT
6,30 €/kg **16,4/20 | ★★★**

Ce dessert au chocolat a été le plus apprécié des dégustateurs. Bio et relativement équilibré sur le plan nutritionnel (même si la quantité de sucres n'est pas négligeable), il est doté d'une liste restreinte d'ingrédients industriels (amidon de tapioca et pectine).

Mais on regrette l'absence d'enrichissement en calcium, interdit par le cahier des charges bio.



À bicyclette

CHOCOLAT À L'AVOINE

14,6/20 | ★★

Côté dégustation, cette référence n'a pas fait l'unanimité : un quart de nos testeurs l'ont peu appréciée. Toutefois, si le goût vous plaît, nous sommes tentés de vous la recommander. Car non seulement la teneur en sucres et la liste d'ingrédients industriels (extrait de noix de coco et fibres d'avoine) sont assez limitées, mais ce produit est aussi enrichi en citrates de calcium.



**Vive la
simplicité !**

Soja naturel et yaourt à la soja sont deux bonnes alternatives au lait. La version animale ou végétale, mieux vaut des desserts sans sucres ajoutés. Mais attention, même au rayon nature, la qualité nutritionnelle varie beaucoup. Sojade (3,50 €/kilo), bio et équilibré, a notre préférence. Sa recette est aussi ultra simple : de l'eau, du soja et des fermentes ! Difficile toutefois de remplacer totalement les yaourts par ce produit, car il n'est pas enrichi en calcium.



François Mariotti. Nous n'avons, hélas, trouvé aucune référence supplémentée en cet oligoélément. « Probablement parce que les fabricants jugent cela inutile sur le plan marketing », regrette le chercheur. Risque-t-on alors de manquer d'iode si l'on ingère moins de deux produits laitiers par jour ? « Ce n'est le cas que si l'on ne mange pas non plus de poisson », répond-il. L'occasion de rappeler que les autorités de santé recommandent la consommation d'un poisson gras et d'un poisson maigre par semaine, et que 35 g de bigorneaux ou encore 2 g de haricots de mer suffisent comme apports en iode pour une journée. Privilégier le sel iodé est également conseillé. ♦



Des ingrédients non déclarés ?

Nos analyses suggèrent la présence d'ingrédients non déclarés sur les emballages de divers produits. En particulier du guar (qui sert de base en général à la gomme de guar, un épaisseur) dans le dessert Nat & Vie. E.Leclerc, qui commercialise ce dernier,

soutient qu'il s'agit d'une contamination accidentelle. Mais notre laboratoire affirme, lui, que les taux correspondent à un ajout volontaire... Si c'est réellement le cas, ce sera alors un additif de plus à ajouter à une liste déjà longue sur l'étiquette de ce produit !

13 DESSERTS VÉGÉTAUX AUX FRUITS ROUGES

	1 SOJADE SOJADE FRUITS ROUGES BIO	QUALITÉ NUTRITIONNELLE								Note sur 20	Prix €/kg	Base végétale		
		Energie	Teneur et qualité des sucres	Teneur et qualité des protéines	Sucre	Fibres	Enrichi en calcium	APPRÉCIATION	DÉGUSTATION	INGRÉDIENTS (additifs, arômes...)				
2	CARREFOUR SENSATION SOJA FRUITS ROUGES	★★★	★★★	★★	★★	★★	-	★★★	★★	★★	15,4	★★	2,90	Soja
3	ENVIA (LIDL) SOJA FRUITS ROUGES	★★★	★★★	★★	★★	■	●	★★	★★	★	14,5	★★	2,40	Soja
4	SOJASUN DESSERT VÉGÉTAL MYRTILLE	★★★	★★★	★★★	★★	★★	●	★★★	★★	★	14,3	★★	3,60	Soja
5	ALPRO CERISE	★★★	★★★	★★	★★	★★	●	★★★	★★	■	13,5	★★	4,73	Soja
6	ANDROS GOURMAND & VÉGÉTAL LE FAMEUX BRASSÉ LAIT DE COCO	★★★	★	■	★★	★	●	★	★★★	★	13,1	★★	5,80	Coco
7	YA AVOCHE MYRTILLE BIO	★★★	★★★	■	★	★	-	★★	★	★★★	12,5	★★	7,38	Avoine
8	MORICE MOYOUT VÉGÉTAL FRAMBOISES BIO	★★	★★	■	★	★★	-	★	★	★★★	12,3	★★	10,72	Riz, coco
9	PANIER DE YOPLAIT 100 % VÉGÉTAL À L'AMANDE FRAMBOISE ⁽¹⁾	★★	★★	■	★★	★★★	-	★★	★★	■	12,2	★★	5,70	Amande
10	ALPRO COMPLÈTEMENT AMANDE - FRAISE	★★★	★★★	■	★★	★★	●	★★	★★	■	12	★	6,40	Amande
11	NAT & VIE VEGGIE (MARQUE REPÈRE - E.LECLERC) BRASSÉ COCO FRAISE FRAMBOISE	★★	★	■	★★	■	-	★	★★	■	11,3	★	4,40	Coco
12	LES PETITES POUSSES COCO RICO ! BRASSÉ DE COCO BIOL FRAMBOISE BIO	★	■■	★	★★	■	-	■	★★	★★	10,8	★	19,20	Coco
13	LA VIE CLAIRE COCO BRASSÉ FRAMBOISE BIO	★★	■■	■	★★★	★	-	★	★	★★★	10,4	★	11,31	Coco

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ● oui - non (1) Le fabricant indique que cette référence n'existe plus qu'en nectarine/abricot.

Carrefour

SENSATION SOJA FRUITS ROUGES

2,90 €/kg

15,4/20 | ★★

Cette référence est à la fois la deuxième plus appréciée de nos dégustateurs, après celle de la marque Andros, et la deuxième moins chère, après la Lidl. En outre, elle présente un bon équilibre nutritionnel et s'avère dénuée des additifs les moins recommandables.

L'emploi des ingrédients industriels (pectine, gomme de guar, amidon...) mériterait cependant d'être un peu revu à la baisse.



L'AVIS DE L'EXPERTE

DOMITILLE VEY Notre spécialiste alimentation

« Limitez la consommation de produits au soja »

« Le soja comporte des isoflavones, substances naturelles susceptibles de perturber le système hormonal. Or, selon nos précédents tests (QC n° 581), les desserts au soja peuvent contenir jusqu'à 35 % de la valeur toxicologique journalière en isoflavones pour les adultes (la quantité qu'il vaut mieux ne pas dépasser). Des taux élevés (parfois plus de 100 % de la valeur toxicologique)

ont également été retrouvés dans des « steaks » végétaux, plats préparés, tofu, alternatives au lait et apéritifs à croquer à base de soja. Il est donc préférable de limiter sa consommation de tels produits à un par jour en variant ses sources de protéines végétales. Rappelons enfin que l'Anses déconseille le soja aux femmes enceintes et aux enfants de moins de trois ans. »

MATELAS

Sachant qu'on passe un tiers de son temps à dormir, se tromper sur l'achat d'un matelas peut être lourd de conséquences... Voici de quoi vous aider à le choisir.



JACKF/STOCK

La fermeté, une indication trop fantaisiste

— Par **ELISABETH CHESNAIS** avec **NADÈGE MAZERY**

A près notre comparatif de 2021 comportant des matelas en latex naturel – une gamme écologique que nous testions pour la première fois (QC n° 602) –, ce nouveau banc d'essais mélange les genres, entre achats en magasin et sur le Web, prix assez modérés (autour de 700 €) et très élevés (frôlant les 2 000 €). À la demande d'abonnés à *Que Choisir*, les marques Tempur et André Renault y apparaissent. Nous en intégrons aussi deux autres, jamais évaluées, Ebac, disponible en rayon literie, et Matt, vendue exclusivement en ligne. De plus, pour répondre à tous les besoins, cette sélection comprend des exemplaires à ressorts et d'autres en mousse, avec ou sans couches à mémoire de forme.

Du côté de la fermeté, les annonces des fabricants demeurent fantaisistes. Les modèles s'affichent équilibrés, fermes, voire très fermes, alors que la majorité

d'entre eux se révèlent très souples ou souples. Six références se classent dans la catégorie « équilibré », et uniquement deux autres se montrent « fermes ». Par exemple, le Matt se prétend ferme alors qu'il est très souple, tout comme le Technilat et le Nighthitude de Conforama. Seul le niveau de fermeté du Mérinos Super pote, du Tediber L'incroyable matelas et du Eve Sleep Classic correspond à celui mentionné à l'origine. Attention, ce critère, trompeur, risque de vous décevoir – surtout si vous choisissez votre matelas sur Internet, parce que vous ne l'aurez pas essayé avant la commande.

Bien que nous répétions, lors de chaque comparatif, qu'il faut tenir compte du degré de fermeté, des consommateurs déplorent en avoir acheté un trop mou ou trop dur à leur goût. L'occasion de rappeler qu'aucun modèle n'est universel, certains dormeurs appréciant la fermeté, d'autres, la souplesse. Si nous ne notons

pas ce paramètre subjectif, nous l'indiquons pour chaque référence ; il est donc nécessaire de le prendre en considération.

Le prix ne garantit pas le confort

L'an dernier nous avions enrichi notre test d'un essai sous la pression. Des zones de pression élevée créent en effet des points de contact durs et douloureux. Les modèles ayant écopé de ■ ou, pire encore, de ■■ sur ce critère présentent des zones de contact inadaptées à la morphologie. Inconfortables, elles obligent les dormeurs à changer de position et peuvent perturber leur sommeil.

D'après nos résultats en laboratoire, que ce soit en matière de confort ou de durabilité bien au-delà des 10 années prescrites par les professionnels du secteur, les références les plus chères ne brillent pas dans le classement. Ce qui compte, c'est la construction du matelas. Son garnissage en matériaux onéreux ne constitue en aucun cas un gage de confort ! La facilité de manipulation a également son importance. Certains n'ont pas de poignées ou pèsent tellement lourd que les retourner relève de l'épreuve de force. Enfin, la nouveauté de l'année 2022 concerne la reprise de l'ancien modèle, qui devient obligatoire lors de l'achat d'un nouveau si le client le souhaite. Voilà une avancée qui devrait réduire le nombre de matelas abandonnés sur les trottoirs des villes ou jetés à la déchetterie en zone rurale. ♦

MÉMOIRE DE FORME Une intensité variable

C'est peu dire que la mémoire de forme divise. Certains s'y lovent avec délice, d'autres s'y sentent engoncés. S'il s'agit d'impressions personnelles, la mesure objective de son intensité

permet de les comprendre. Quand nous la notons +++, bouger ou se retourner relève de l'exploit ; ces modèles-là ne conviennent pas aux dormeurs qui remuent dans leur sommeil. À l'inverse,

si elle est classée +, son effet enveloppant est limité. Toutefois, sa position dans le matelas compte : en couche supérieure, elle est ressentie, sinon elle joue surtout sur l'indépendance de couchage.





Eve Sleep CLASSIC
699 € 15/20 | ★★

Ce matelas en mousse est vendu sur Internet avec une housse lavable. Il se révèle équilibré, donc ni mou ni ferme. Côté confort, il a passé les tests haut la main. Il satisfaît en soutien, zones de pression et maintien, et s'avère bien ventilé. Sa mémoire de forme assure l'indépendance de couchage mais pénalise le dynamisme. Non réversible, il garde son confort après les essais de vieillissement. Mais il contient de la benzisothiazolinone, un allergène préoccupant : dommage ! Déconseillé aux allergiques, donc.



Epeda LE MINÉRAL
830 € 14,5/20 | ★★

Classé ferme, ce matelas à ressorts ensachés et en mousse se trouve en magasin. Bien ventilé, il offre un bon soutien ainsi qu'un maintien et une indépendance de couchage satisfaisants. Si la pression est un peu moins bien répartie que sur le Eve, elle demeure correcte. Il a réussi les tests de vieillissement : il conserve la même qualité de confort en dépit d'une légère dégradation d'une de ses mousse. Réversible, il est facile à manipuler. Attention, son accueil plutôt froid rebutera les dormeurs frileux.



Merinos SUPER POTE
729 € 13,5/20 | ★★

Disponible dans le commerce, ce matelas en mousse et latex à ressorts ensachés est noté équilibré en fermeté. Moyennement ventilé, il se montre, en revanche, efficace en soutien et en maintien, et correct sur les zones de pression. Il garantit une bonne indépendance de couchage et son accueil neutre convient à tous. Malgré quelques minicoupures sur les sachets de ressorts, il garde le même niveau de soutien à l'issue des essais de vieillissement. Il est réversible, mais n'a pas de poignées pour faciliter l'opération.

20 MATELAS (en 140 x 190 cm)

	Fermeté	Soutien	Ventilation	Chaleur	APPRÉCIATION AU VIEILLISSEMENT	DE MANIPULATION	INFLAMMABILITÉ	DES MATERIAUX	APPRECIATION GLOBALE	Note sur 20	Prix	épaisseur cm	Poids kg	Type	Intensité de forme
1 EVE SLEEP CLASSIC	E	★★★★★ N	★★★★★	★★★★★	15	★★	699	24	27	M + V	++				
2 EPEDA LE MINÉRAL	F	★★★ ★★★ F	★★★★★	★★★★★	14,5	★★	830	23	27	R + M	n.c.				
3 TEDIBER MATELAS PELOTE	E	★★■ ■★ N	★★★★★	★★★★★	14	★★	850	24	37	M + laine	n.c.				
4 MATT MATTRESS SNUGGLE S	TS	★★■■■ ★ C	★★★★★	★★★★★	13,8	★★	695	25	24	M + V	++				
5 TEDIBER L'INCROYABLE MATELAS	F	★★■ ■★★ N	★★★★★	★★★★★	13,7	★★	690	25	29	M + V	++				
6 MERINOS SUPER POTE	E	★★★ ★ N	★★★★★	★★★★★	13,5	★★	729	24	27	R + M + L	n.c.				
7 MERINOS ONE BED ⁽¹⁾	S	★ ■★★★ N	★★★★★	★★★★★	13,2	★★	782	24	22	M + V	++				
8 ONEA (MAISON DE LA LITERIE) NEPTUNE ⁽¹⁾⁽²⁾	E	★★■■■ ★ N	★★★★★	★★★★★	13,1	★★	1223	27	41	R + M	n.c.				
9 BULTEX POÈME	S	★★★★★ C	★★★★★	★★★★★	12,5	★★	1340	27	27	M + V	+++				
10 NIGHTITUDE (CONFORAMA) MALICIEUX	TS	★★★★★ F	★★★★★	★★★★★	12,4	★★	400	27	28	R + M + V	++				
11 SIMMONS LOUNGE	E	★★★★★ F	★★★★★	★★★★★	12,4	★★	1248	26	31	R + M	n.c.				
12 ANDRÉ RENAULT ANOA CLASSIC	S	★★★★★★ N	★★★★★	★★★★★	12,3	★★	1697	24	27	M + V	+++				
13 EBAC RHAPSODIE	TS	★★★★★ N	★★★★★	★★★★★	12,3	★★	785	28	29	R + M + V	+				
14 DREAMEA (BUT) ADONIS	S	★★★★★ F	★★★★★	★★★★★	12,1	★★	950	29	30	R + M + L + V	+				
15 DUVIVIER GUSTAVE	E	★★★ ★★★ F	★★★★★	★★★★★	12,1	★★	777	27	34	R + M	n.c.				
16 DUNLOPILLO PRINCESSE	S	★★★★★ N	★★★★★	★★★★★	12	★	1439	31	30	M + L	n.c.				
17 TEMPUR ONE BY TEMPUR	S	★ ■★★★ N	★★★★★	★★★★★	11,5	★	1799	21	22	M + V	+++				
18 SEALY HYBRID STYLE	S	★★★★★★ N	★★★★★	★★★★★	11,2	★	1430	26	26	R + M + V	++				
19 TRECA PERLE DE NUIT	S	★★★★★ F	★★★★★	★★★★★	11,2	★	1283	27	30	R + M	n.c.				
20 TECHNILAT MYSTIC 2021	TS	★★★★★ N	★★★★★	★★★★★	11	★	930	26	30	R + M + V	+				

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre
■ mauvais. n.c.: non concerné (1) Traitement antiacarien et antibactérien. (2) En 160 x 190 cm.

Acheté en magasin
● Acheté sur Internet

Fermeté mesurée
TS: très souple S: souple
E: équilibré F: ferme

Chaleur
F: froid N: neutre
C: chaud

Type
M: mousse R: ressorts
V: viscoélastique L: latex

Mémoire de forme
+: moyenne ++: forte
+++: très enveloppante

PNEUS ÉTÉ

Les pneus libèrent des particules. Parallèlement à notre test classique de gommes estivales, nous avons mesuré l'importance de leurs émissions.



CANDYBIZ/ADOBESTOCK

Des particules élémentaires

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

Les moteurs thermiques ne sont pas les seuls à générer des particules! Le freinage et l'usure des pneus en libèrent aussi des quantités importantes, qui ne sont heureusement pas dangereuses pour l'homme, du moins directement. Selon l'Institut national du cancer, ce sont les particules fines qui constituent l'un des plus grands facteurs de risque sanitaire dû à la pollution de l'air en ville. Leur diffusion provient majoritairement des habitations et de l'activité tertiaire (39%), de l'industrie (29%) et du trafic routier (19%). Concernant ce dernier, si le moteur, à combustion, notamment le diesel, représente la principale source de production, le filtre à particules a permis d'en éliminer la majeure partie. Il reste que les particules sont également issues d'autres phénomènes qui, eux, ne

sont pas pris en compte. Donc, comme les moteurs, l'usure des freins, celle des pneumatiques et des revêtements routiers et le soulèvement de la poussière de la route engendrent des particules. Dans son rapport paru fin 2020, l'OCDE prévoit que les émissions dues aux frottements mécaniques devraient même dépasser celles des moteurs et devenir prépondérantes d'ici à 2035.

Pas de risque sanitaire direct

Sur la base de nos mesures (lire l'enquête ci-dessous) et compte tenu de la distance annuelle parcourue de 573 milliards de kilomètres (source : ministère de la Transition écologique, 2019), l'usure des pneus des voitures en France libérerait 67 000 tonnes de particules par an. L'avantage, si l'on peut dire, est que la

plupart se mélangent aux poussières déjà existantes (résidus de feuilles, terre, sable...), dont 80% affichent un diamètre de 100 à 500 microns (source : Le projet RAU, pour *Reifenabrieb in der Umwelt*, «l'abrasion des pneus dans l'environnement», mené par l'université technique de Berlin). Quant aux particules PM₁₀⁽¹⁾, très néfastes pour notre santé, on ne les retrouve que dans une faible proportion : entre 2 et 13 % du total émis. Par conséquent, l'usure des pneumatiques n'expose pas directement l'homme, mais plutôt l'environnement (pollution des sols, du milieu aquatique...). Les pneus été, comme ceux testés ci-contre, résistent globalement mieux en matière d'abrasion que les pneus hiver. Les Michelin et GoodYear, les mieux notés, excellent. ♦

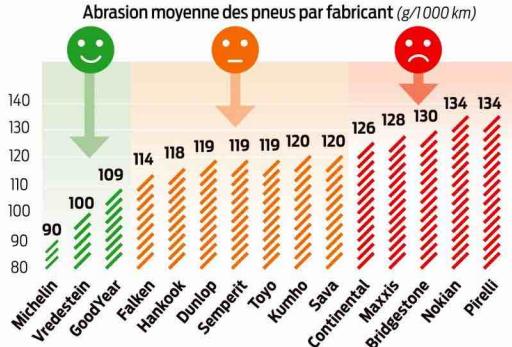
(1) Les PM₁₀ mesurent moins de 10 microns.



FOCUS Les marques inégales face à l'usure

Parallèlement à notre test de pneus été, nous avons étudié l'abrasion de 96 gommes réparties dans 6 dimensions : 3 concernent des pneumatiques été (185/65 R15, 205/55 R16 et 225/40 R18 UHP), 3 autres, des enveloppes hiver (185/65 R15, 195/65 R15 et 205/55 R16). Conclusion, l'abrasion moyenne pour 4 pneus (une voiture) s'élève à 118 g aux 1000 km. Pour une même dimension,

les références été sont plus résistantes ; elles émettent un peu moins de particules. Les ultra haute performance (UHP), dédiées aux voitures sportives, elles, se montrent plus sensibles à l'usure et, sur 16 modèles, 6 sont jugés mauvais. Cocorico ! Michelin fabrique les gommes les plus durables et générant le moins de particules, toutes tailles et tous types de pneus (été ou hiver) confondus.



**GoodYear**
EFFICIENTGRIP PERFORMANCE 2
70 € **14,1/20 | ★★**

Ce pneumatique affiche de bonnes performances sur les routes sèches et humides. Il se révèle d'ailleurs particulièrement agile sous la pluie. Pour preuve, il est de ceux qui freinent le plus court dans ces conditions : 2,2 mètres de moins que ses rivaux. À cela s'ajoute une excellente résistance à l'usure. Mais, s'il procure une bonne sensation du contact avec la route, il manque un peu de réactivité aux sollicitations du volant.

**Michelin**
PRIMACY 4
136 € **13,9/20 | ★★**

Il se classe premier grâce ses performances impressionnantes sur route sèche où il s'est montré stable, précis et informatif. Sa tenue de route sur chaussée mouillée s'avère aussi très bonne. Il est peu enclin au survirage ou au sous-virage, et freine plus court que nombre de ses concurrents. Enfin, ce pneu possède d'excellentes qualités environnementales. Son principal défaut ? Étonnamment, sa résistance à l'aquaplaning, seulement acceptable !

Réduire ses émissions de particules

En prenant certaines précautions, vous pouvez limiter l'usure de vos pneus, donc générer moins de particules.

Adoptez une conduite souple et peu agressive en évitant les fortes accélérations et les freinages brusques.

Vérifiez périodiquement la pression de gonflage.

Négociez les ronds-points et les virages serrés à une allure modérée.

Ne surchargez pas inutilement votre véhicule.

Faites contrôler régulièrement l'état mécanique de votre voiture (suspensions, parallélisme, etc.), afin d'éviter toute usure anormale.

20 PNEUS ÉTÉ

185/65 R15

	ROUTE SÈCHE	ROUTE MOUILLÉE	ENVIRONNEMENT	PRIX MOYEN
	Étiquetage (consommation) Stabilité direction Freinage	Sécurité Tenue de route Freinage	Résistance au roulement Kilométrage par pneu Parcours Aquatraning en ligne droite	APPRECIATION Bruit total APPRECIATION APPRECIATION Prix moyen
1 GOODYEAR EFFICIENTGRIP PERFORMANCE 2	C/A/69	★★ ★★ ★★	★★★★★★★★★★★★★★★★	14,1 ★★ 70
2 BRIDGESTONE TURANZA T005	B/A/70	★★ ★★ ★★	★★★★★★★★★★★★★★	13,8 ★★ 71
3 MICHELIN PRIMACY 4	C/A/68	★★ ★★ ★★	★★★★★★★★★★★★★★	13,8 ★★ 80
4 PIRELLI CINTURATO PI VERDE	C/B/69	★★★ ★★★ ★★	★★★★★★★★★★★★★★	13 ★★ 68
5 DUNLOP SPORT BLURESPONSE	B/A/67	★★ ★★ ★★	★★★★★★★★★★★★★★	12,4 ★★ 69
6 FIRESTONE ROADHAWK	C/A/70	★★ ★★ ★★	★★★★★★★★★★★★★★	11 ★ 58
7 CONTINENTAL ECOCONTACT 6	A/A/70	★ ★★ ★★	★★★★★★★★★★★★★★	10,8 ★ 69
8 BF GOODRICH ADVANTAGE	C/B/69	★ ★ ★★	★★★★★★★★★★★★★★	10,1 ★ 73
9 VREDESTEIN ULTRAC	C/A/69	★★ ★★ ★★	★★★★★★★★★★★★★★	10 ★ 61
10 FALKEN SINCERA SN100 ECORUN	C/A/69	★★ ★★ ★★	★★★★★★★★★★★★★★	10 ★ 59

215/60 R16

1 MICHELIN PRIMACY 4	B/A/68	★★★ ★★ ★★	★★★★★★★★★★★★★★	13,9 ★★ 136
2 CONTINENTAL PREMIUMCONTACT 6	C/A/72	★★ ★★ ★★	★★★★★★★★★★★★★★	13,8 ★★ 127
3 BRIDGESTONE TURANZA T005	B/A/72	★★ ★★ ★★	★★★★★★★★★★★★★★	13,4 ★★ 136
4 DUNLOP SPORT BLURESPONSE	B/A/68	★★ ★★ ★★	★★★★★★★★★★★★★★	12,8 ★★ 118
5 NOKIAN TYRES WETPROOF	C/A/68	★★ ★★ ★★	★★★★★★★★★★★★★★	11,6 ★ 103
6 KUMHO ECOMING ES31	B/B/70	★★★ ★★★ ★★	★★★★★★★★★★★★★★	11,3 ★ 87
7 HANKOOK VENTUS PRIME 3 K125	C/A/72	★ ★ ★★	★★★★★★★★★★★★★★	11,3 ★ 103
8 KLEBER DYNAXER HP4	B/A/69	★★ ★★ ★★	★★★★★★★★★★★★★★	10,8 ★ 107
9 FIRESTONE ROADHAWK	C/A/72	★★ ★★ ★★	★★★★★★★★★★★★★★	10,6 ★ 96
10 SEMPERIT SPEED-LIFE 3	C/B/72	★ ■ ★ ★	★★★★★★★★★★★★★★	8,4 ★ 109

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

RÉFRIGÉRATEURS COMBINÉS

Notre test de 20 réfrigérateurs combinés (partie congélation en bas) montre d'importantes disparités en matière de consommation d'énergie.

Une option superénergivore

— Par MORGAN BOURVEN
avec AISSAM HADDAD

De 24 à 72 € par an: la facture d'électricité des réfrigérateurs-congélateurs n'est pas toujours anecdotique! D'autant plus quand on active l'option supercongélation (ou Super Freeze), qui permet de refroidir rapidement une grande quantité d'aliments: la surconsommation dépasse alors 60% pour trois modèles. À ce prix, mieux vaut s'en passer, d'autant que nos tests montrent qu'elle n'est pas toujours efficace. ♦

Samsung RB38T600ESA

880 €

14,8/20 | ★★

Un modèle performant, silencieux, facile à charger – un peu moins à nettoyer, mais rien d'insurmontable. Rapide pour refroidir ou congeler, ce Samsung dispose d'une option supercongélation efficace, qui induit toutefois 25% de consommation en plus.



LG GBB61DSJEC

649 €

14,6/20 | ★★

Abordable, cet appareil affiche de bons résultats, il est facile à charger et à régler. Il consomme 57 € d'électricité par an, mais sa réfrigération et sa congélation sont rapides, même sans l'option Super Freeze. Son léger bruit n'est pas déplaisant.



20 RÉFRIGÉRATEURS COMBINÉS

	RÉGULATION PAR LE FABRICANT	CONGÉLATION 4 KG/100 L	STABILITÉ TEMPERATURE	FACULTÉ D'UTILISATION ⁽¹⁾	DIMENSIONS	VOLUME ANNONcé	APPRECIATION GLOBALE		Prix €	Hauteur cm	Largeur cm	Réfrigérateur l	Congélateur l		
							REFROIDISSEMENT (10KG/100L)	DU CONGÉLATEUR							
1 SAMSUNG RB38T600ESA	★★★ ★★★★★	25	★★★★ ★★★★★	★★★★ ★★★★★	50	15h52	★★★ ★	★★★★ ★★★★★	14,8	★★★	880	203	60	276 114	
2 BOSCH KGE3981BP	★★★ ★★★	76	★★★★ ★★★★★	★★★★ ★★★★★	24	18h47	★	★★★★ ★★★★★	14,6	★★★	845	201	60	249 94	
3 LG GBB61DSJEC	★★★★★★★★	16	★★★★ ★★★★★	★★★★ ★★★★★	57	16h52	★★★★ ★	★★★★ ★★★★★	14,6	★★★	649	186	60	234 107	
4 SAMSUNG RB34A6B0EAP	★★★ ★★★	31	★★★★ ★★★★★	★★★★ ★★★★★	50	15h35	★★★★ ★	★★★★ ★★★★★	14	★★★	749	186	60	230 114	
5 HOTPOINT HAFC8 TT33SK O3	★ ★★★	62	★★★★ ★★★★★	★★★★ ★★★★★	41	16h44	★	★ ★★★	13,9	★★★	749	191	60	231 104	
6 INDESIT INF9C9 T122X	★★★ ★★★	62	★★★★ ★★★★★	★★★★ ★★★★★	45	14h41	★★★ ★	★ ★	13,8	★★★	650	203	60	263 104	
7 LG GBB92MCABP	★ ★★★	41	★★★★ ★★★★★	★★★★ ★★★★★	26	20h25	★★	■ ★★★	13,5	★★★	1500	203	60	277 107	
8 LIEBHERR CNEL322-2I	★ ★★★	35	★★★★ ★★★★★	★★★★ ★★★★★	37	16h07	★★★ ★	★ ★	13,4	★★★	849	186	60	209 101	
9 SAMSUNG RB29FWJNDSA	★★★ ★★★	31	★★★★ ★★★★★	★★★★ ★★★★★	57	14h49	★★★ ★	★★★ ★★★★★	13,4	★★★	529	179	60	212 108	
10 PROLINE PLC139NFIIX	★ ★★★ ★★★	13	★★★★ ★★★★★	★★★★ ★★★★★	61	15h49	★★★ ★	★ ★	13,2	★★★	499	185	60	221 106	
11 INDESIT LI8SIEFW	★ ★ ★	0	★★★★ ★★★	★★★★ ■■■	57	19h08	★★★ ★	★★★ ★★★	13	★★★	499	189	60	226 111	
12 HISENSE RB440NA4WCF	★ ★★★ ★	13	★★★★ ★★★	★★★★ ★★★	61	15h13	★★★ ★	★★★ ★★★	13	★★★	650	200	60	238 98	
13 HOTPOINT HA70B131S	★★★ ★★★	21	★★★★ ★★★★★	★★★★ ★★★★★	72	17h51	★	★	■	12,9	★★★	630	196	71	309 153
14 WHIRLPOOL W5 821EF W1	★★★ ★ ★	1	★★★★ ★★★	★★★★ ■■■	56	18h17	★	★★★ ★★★	12,9	★★★	540	189	60	226 111	
15 SIGNATURE SRB3104XAQUA	★★★★ ★★	9	★★★★ ★★★	★★★★ ■■■	56	15h26	★	★★★ ★	12,8	★★★	499	188	60	222 85	
16 BEKO RCSA300K30WN	★ ★ n. a.	n. a.	★★★★ ★★★	★★★★ ★★★	56	14h29	★	★★★★ ★★★	11,9	★	370	182	54	204 87	
17 ELECTROLUX LNC7ME34XI	★ ★ ★	46	★★★★ ★★★	★★★★ ★	59	16h	★★	■ ★	11,8	★	799	201	60	266 101	
18 IKEA MEDGANG (504.901.24)	★ ★★★ n. a.	n. a.	■ ★★	■ ★★	48	16h47	★	★ ★	11,8	★	849	188	60	219 83	
19 SMEG FC18XDNE	★ ★★★ ★★★	25	★★ ■■	★★ ★★	53	14h20	★★★ ★	★ ★	11,2	★	780	185	60	204 96	
20 SHARP SJ-BB04DTXWF-EN	★ ■ n. a.	n. a.	★★★ ■■■	★★★ ■■■	63	13h35	★	★★★ ★★	7,9	■	380	172	55	184 84	

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais n. a.: non applicable (1) Étagères, compartiments, portes...

TABLETTES HYBRIDES

Apple, Microsoft et Lenovo proposent des modèles capables de remplacer un ordinateur. Vendus à prix d'or, mais performants.

Le haut du panier

— Par CAMILLE GRUHIER avec VINCENT ERPELDING

Entre les tablettes vendues à une centaine d'euros et les modèles hybrides haut de gamme de notre sélection, il y a tout un monde... Les premières ouvrent les portes du multimédia mobile (photos, vidéos, e-mails, navigation internet), quand les seconds combinent les fonctionnalités et la puissance d'un ordinateur portable. Petite précision : le clavier n'est jamais fourni avec ces appareils deux en un (comptez de 150 à 400 €), ce qui augmente une enveloppe déjà importante. Mais vous disposerez d'un magnifique écran, d'un processeur digne de ce nom et de toutes les applications nécessaires pour travailler, tenir un budget, rédiger des courriers, retoucher des clichés, monter des vidéos et discuter en visio avec une belle qualité de son et d'image. ♦

Apple IPAD PRO 12,9"

1219 €

17/20 | ★★★

Le plus abouti des modèles d'Apple ! Cet iPad Pro 12,9 pouces offre des finitions d'excellente qualité et se dote d'un nouvel écran splendide, précis (2 732 × 2 048 pixels) et lumineux. Son processeur M1 est capable de faire tourner les applications les plus gourmandes et gère parfaitement le multitâche. Sa batterie a tenu 10 h 52 en navigation internet. Un concentré de ce qui se fait de mieux.



iOS (14.5.1) 686 g

1 ★★★ 2 ★★★ 3 ★★★

Microsoft SURFACE PRO X 4G

1130 €

16,4/20 | ★★★

Voici la plus haut de gamme des tablettes de Microsoft : châssis ultra soigné, capteur de reconnaissance faciale quasi inviolable, écran de bonne facture, performances optimales... Côté autonomie, on obtient 12 h en lecture vidéo, un excellent résultat. Pourtant dédiée à la mobilité professionnelle (c'est la plus fine : 7,3 mm), la Surface Pro X reste lourde. Elle est aussi disponible sans la 4G (-150 €).



Windows 11 779 g

1 ★★★ 2 ★★★ 3 ★★★

Système d'exploitation Poids

Performances

Autonomie batterie

Qualité écran 1 pouce : 2,54 cm



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

Microsoft SURFACE PRO 8

900 €

16,4/20 | ★★★

La Surface Pro 8 offre un « environnement PC » traditionnel. Son écran tactile de 13 pouces (1920 × 2 880 pixels) est bon et la qualité de fabrication, au rendez-vous. Le démarrage est ultrarapide (8 s) et ses performances s'avèrent admirables, tant au niveau de la batterie (12 h 27 de navigation internet !) que de l'appareil photo. Notre seul regret : cette tablette est lourde et donc assez encombrante.



Windows 11 Famille

895 g

1 ★★★

2 ★★★ 3 ★★★ 4 ★★★

Microsoft SURFACE GO 3

439 €

16/20 | ★★

Petit écran (10,5 pouces) et poids léger : cette référence apparaît comme un parfait compromis multimédia/bureau. Sa batterie offre près de 10 heures d'autonomie sur Internet et ses capteurs photo donnent de belles images. Idem en vidéo. Attention, cette tablette fonctionne avec Windows en mode S : on ne peut y installer que des applications du Microsoft Store et n'y naviguer qu'avec Edge.



Windows 11 Famille (mode S)

540 g

1 ★★★

2 ★★★ 3 ★★★ 4 ★★★

Lenovo TAB P12 PRO

800 €

15,8/20 | ★★

Deux particularités pour cette Lenovo : d'abord, c'est la seule tablette de notre sélection sous Android, le système d'exploitation de Google. Ensuite, elle intègre un stylet, que les amateurs de prise de notes apprécieront. Ce modèle premium affiche également de magnifiques finitions ; sa finesse (5,6 mm) et son poids plume – malgré un écran de 12,6 pouces – jouent en sa faveur. Son point faible : la qualité des photos.



Android 11 562 g

1 ★★★

2 ★★★

3 ★★★ 4 ★★★

BLOCS WC

Très souvent présents dans les toilettes, les blocs WC n'ont pourtant rien d'anodin, que ce soit pour la santé ou l'environnement. La preuve avec nos analyses.

Oubliez-les !

— Par ÉLISABETH CHESNAIS
avec MÉLANIE MARCHAIS

Les consommateurs semblent raffoler des pastilles solides dans les cuvettes des WC : de 15 à 20 millions de ménages auraient recours, ce qui est paradoxal puisque au fil des sondages, les Français se déclarent de plus en plus concernés par les enjeux sanitaires et la protection de la planète. Or, en la matière, l'usage de ces blocs nettoyants a de quoi interpeller ! En préparant le *Que Choisir Pratique* consacré aux produits ménagers (n° 126), nous avions passé en revue leur composition. Et que ce soit pour la santé ou l'environnement, elle n'a rien de rassurant. Plusieurs blocs étaient notés « à éviter », et la majorité d'entre eux, « fortement déconseillés ». Côté santé, à cause de la présence de composés néfastes pour la reproduction, voire de perturbateurs endocriniens, et/ou de parfums participant à la pollution de l'air ambiant. On inhale leurs ingrédients nocifs plusieurs fois par jour, ces produits-là diffusant des substances odorantes en continu, tout comme les désodorisants.



Une fonction qu'ils sont d'ailleurs nombreux à revendiquer. Côté environnement, parce qu'ils contiennent des substances classées très toxiques ou toxiques pour les organismes aquatiques, avec des effets délétères sur le long terme. Des molécules chimiques polluantes sont envoyées dans les réseaux d'évacuation des eaux usées à chaque fois que l'on tire la chasse. Et, vu que les stations d'épuration n'éliminent pas tout, elles partent vers les rivières. Beaucoup de références cumulaient des contaminants des deux catégories. Soit un état des lieux préoccupant.

La formulation de ces produits ne permettant pas de connaître toutes les substances nocives qu'ils risquent de nous faire respirer, nous avons décidé de lancer un test d'émissions. Après avoir acheté les blocs des marques incontournables du secteur – Bref WC, Canard, Harpic, La Croix et WC Net –, nous avons ajouté ceux de la grande distribution – d'Auchan à E.Leclerc en passant par Carrefour et Intermarché –, sans oublier Étamaine du Lys, en vente dans les magasins bio. Nos analyses fournissent les concentrations de polluants auxquelles le consommateur est exposé quand il se rend aux toilettes.

Produits labellisés

Pas de garantie d'innocuité

Bien qu'aucun des blocs WC ne porte l'écolabel européen officiel, ils ne sont pas exclus de son référentiel. C'est plutôt que les marques lui préfèrent la certification privée Ecocert. Cette dernière ne s'occupe que de la composition, en exigeant

qu'au moins 95 % des ingrédients soient d'origine naturelle, limitant ainsi les composants de synthèse à 5 %. Mais *Que Choisir* le démontre souvent : « naturel » ne signifie pas « bon pour la santé »... et nos analyses en apportent

une nouvelle preuve. Si Étamaine du Lys et Uni Vert, qui affichent tous deux le logo Ecocert, comptent parmi les moins polluants, Harpic Essential Power eucalyptus l'arbore aussi et il est, à l'inverse, le plus émissif de tous...

Réaction entre les ingrédients

Résultat, les teneurs sont variables d'un produit à l'autre, le nombre de substances diffusées aussi. Bien qu'il porte le label Ecocert, l'Harpic Essential Power eucalyptus a, par exemple, saturé la cartouche absorbante tant la concentration en eucalyptol qu'il envoie dans l'air est élevée, tandis que le Canard Eau bleue se révèle proche du zéro émission. De même, quand le WC Net Energy anti-tartre avec enzymes nettoyantes Pure Fresh diffuse 79 composés différents, Canard Eau bleue – encore lui – n'en dégage que deux.

ÉMISSIONS DE POLLUANTS DANS L'AIR

COMPOSÉ MAJORITY
PÉNALISANT

14 BLOCS WC

N°	Nom	Concentration en COV ⁽¹⁾ µg/m ³ ⁽²⁾	Concentration en COV ⁽¹⁾ µg/m ³ ⁽²⁾	ENVIRONNEMENT			APPÉRIATION GLOBALE	PRIX €
				LABEL ECOLOGIQUE	APPRÉCIATION	ENVIRONNEMENT		
1	UNI VERT (E.LECLERC) BALLS FRAÎCHEUR Verte	Ecocert	15	n. t.	n. t.	★★★ ★ ★	1,79	
2	ÉTAMINE DU LYS MENTHE EUCALYPTUS	Ecocert	26	n. t.	n. t.	★★ ★ ★	3,50 ⁽³⁾	
3	AUCHAN POWER FLEUR DE NÉNUPHAR	-	170	n. t.	n. t.	★ ★★ ★	1,25	
4	LA CROIX WC AVEC JAVEL FRAÎCHEUR EUCALYPTUS	-	110	n. t.	n. t.	★ ★ ★	1,95 ⁽³⁾	
5	CANARD EAU BLEUE	-	3,4	n. t.	n. t.	★★★ ■ ★	1,31 ⁽³⁾	
6	WC NET NATURAL POWER POIVRE & MUSC BLANC	-	34	n. t.	n. t.	★★ ■■ ■	2,30	
7	CARREFOUR AVEC JAVEL CITRON VERT	-	140	n. t.	n. t.	★ ■■ ■	1,35 ⁽³⁾	
8	BREF WC PRO NATURE MENTHE EUCALYPTUS	-	330	n. t.	n. t.	★ ■■ ■	1,87	
9	APTA (INTERMARCHÉ) ACTIVE 4 FLORAL	-	330	Linalool	58	■ ■★ ■	1,29	
10	CANARD FRESH DISC FRAÎCHEUR MARINE	-	320	Dihydromycénol	130	■ ■ ■	2,09 ⁽³⁾	
11	BREF WC POWER ACTIV' OCÉAN	-	420	Dihydromycénol	86	■ ■■ ■	1,41	
12	HARPIC GALET HYGIÈNE MARINE	-	1200	Dihydromycénol	240	■■■ ★ ■■■	1,58 ⁽³⁾	
13	HARPIC ESSENTIAL POWER EUCALYPTUS	Ecocert	>1600	Eucalyptol	>1300	■■■ ★ ■■■	2,22	
14	WC NET ENERGY ANTI-TARTE AVEC ENZYME NETTOYANTES PURE FRESH	-	1100	Dihydromycénol	220	■■ ■ ■■■	1,99	

★★★ très bon ★★ bon

★ moyen ■ médiocre

■■ mauvais n. t.: non trouvé

(1) COV: composés organiques volatils.

(2) µg: microgramme.

(3) Vendu par deux.

**! CONCENTRATION TOTALE
EN COV** Si cette donnée compte, la pénalité repose aussi sur le danger des substances présentes et sur les teneurs des plus nocives.

**! COMPOSÉ MAJORITY
PÉNALISANT** C'est la principale substance problématique détectée. Il peut y en avoir d'autres et certaines ne sont pas identifiables.

Si le total émis ne constitue pas, à lui seul, une preuve de toxicité, il est très instructif. Car si nous avons identifié 148 éléments chimiques, seul un tiers d'entre eux affiche des valeurs toxicologiques de référence. On ne peut pourtant pas en conclure que les deux autres tiers sont anodins, seulement que leur impact en cas d'inhalation n'est pas, ou pas complètement, évalué. En outre, une partie des molécules générées ne figurent pas dans la fiche de composition des blocs, car elles se forment par réaction entre les ingrédients. Par exemple, les parfums de la famille des terpènes (linalool, dihydromycénol...) s'oxydent en présence d'ozone dans l'air, et produisent des polluants, s'ajoutant à ceux inclus dans la formulation.

L'autre souci avec les blocs WC, ce sont les composés dangereux pour l'environnement qui figurent dans leur liste d'ingrédients. Les produits obtenant les plus mauvais scores sur ce critère associent de 5 à 15 éléments problématiques, qui présentent une toxicité pour les organismes aquatiques, avec des effets néfastes persistant dans le temps, car ils sont bioaccumulables et/ou faiblement biodégradables. Toutefois, les références qui décrochent ★ ne sont pas parfaites pour autant... Elles contiennent simplement moins de substances indésirables que les autres. Finalement, renoncer à l'emploi de blocs WC évite à la fois de respirer des polluants et de rejeter des molécules délétères dans le milieu naturel. Une décision salutaire! ♦

Comment nous
avons procédéÉmission de
polluants dans l'air

Le bloc WC est introduit dans la chambre d'émissions et suspendu avec un fil d'acier à un support mécanique. Celui-ci est actionné de l'extérieur pour plonger le bloc dans un récipient en verre rempli d'eau. Des cartouches absorbantes sont placées en sortie de la chambre d'émissions afin de piéger les composés organiques volatils (COV) émis par le bloc.

Un premier prélevement d'air est effectué quand le bloc est sec, un autre, après l'avoir plongé 10 secondes dans le récipient rempli d'eau pour l'humidifier.

Une analyse des COV est réalisée. Les résultats sont exprimés pour ramener les concentrations de polluants dans l'air à une pièce de 5 m³ de volume.

Environnement

Les fiches de composition sont récupérées sur les sites dédiés. Les ingrédients néfastes pour l'environnement sont notés en fonction de leur toxicité et de leurs effets sur le long terme. La pénalité dépend à la fois de leur place dans la formulation, les plus présents apparaissant en premier, et de leur toxicité intrinsèque. Plus le bloc contient de substances toxiques pour les organismes aquatiques, plus il est sanctionné.



LOCATIONS SAISONNIÈRES

Les plateformes de location de meublés entre particuliers ont le vent en poupe. Mais la crise sanitaire et les réglementations prises par certaines communes pourraient rebattre les cartes.

Les prix continuent à grimper

— Par CYRIL BROSSET avec ISABELLE BOURCIER

Et si la crise de la location saisonnière de 2020 était définitivement derrière nous ? Toujours est-il que le net rebond des réservations observé l'été dernier tend à se confirmer cette année. À la mi-mars 2022, la plateforme Gîtes de France enregistrait déjà un taux d'occupation de 50 % pour le mois d'août, soit 10 points de plus qu'en 2019. « Les Français anticipent plus qu'avant leurs vacances, car ils veulent être certains de dénicher l'hébergement qui leur convient », analyse Solange Escure, la directrice générale du réseau. S'ils réservent aussi tôt, c'est également parce que nous avons répondu à leurs inquiétudes en leur promettant qu'ils auront la possibilité soit de reporter leur séjour, soit d'obtenir le remboursement de la location en cas de confinement ou de restriction de circulation. » D'autres habitudes bien ancrées ont changé avec la crise sanitaire. « Les vacanciers se répartissent de manière plus homogène sur l'ensemble du territoire et sur toute la saison », poursuit Solange Escure. Des logements isolés trouvent preneur et certains, qui étaient loués principalement du 15 juillet au 15 août, sont désormais occupés tout l'été. » En outre, le type d'habitation recherché a évolué. Si les appartements ont toujours la cote, les grandes maisons indépendantes capables d'accueillir des familles entières sont dorénavant plus prisées.

Contexte inflationniste

La forte demande, la mise en place de procédures sanitaires renforcées, la nécessité de compenser le manque à gagner de la saison 2020 : toutes ces raisons ont poussé des propriétaires à majorer leurs prix. En France, ils se sont envolés, en moyenne, de 12 % en 2021 par rapport aux années précédentes, indique le groupe PAP Vacances. Et on peut parler qu'ils augmenteront encore. L'explosion des tarifs de l'énergie et le renchérissement des matériaux



Les sondés apprécient le moteur de recherche ou le paiement sécurisé d'Airbnb, mais pas ses tarifs.

auront sans aucun doute un impact sur les coûts des travaux d'entretien et de rénovation des logements. Et la ruée sur les résidences secondaires depuis l'épidémie de Covid-19 devrait continuer à faire flamber les prix de l'immobilier dans certaines régions. Ce contexte aura inévitablement des répercussions sur ceux des locations saisonnières. Il faudra, en outre, faire avec les mesures destinées à encadrer l'offre de location touristique adoptées par certaines municipalités. À l'instar de la communauté de communes du Pays basque, qui regroupe 24 villes touristiques, dont Biarritz, Bayonne, Saint-Jean-de-Luz et Anglet. « Chez nous, les prix de l'immobilier ne cessent de grimper à tel point que dans certains quartiers, le mètre carré atteint 13 000 €. Nos jeunes ne peuvent plus se loger », se désole Maud Cascino, adjointe à l'habitat et à l'urbanisme de la mairie de Biarritz (Pyrénées-Atlantiques). Cette hausse serait en grande partie due au boom des hébergements de courte durée, souligne-t-elle. Selon l'Agence d'urbanisme Atlantique & Pyrénées, leur nombre a bondi de 130 % entre 2016 et 2020 dans cette zone très prisée des vacanciers. Il y a deux ans, la communauté de communes avait pris une première série de dispositions. Elle a notamment contraint les particuliers à déclarer en mairie les logements qu'ils mettaient en location de courte

>>>



ENQUÊTE QUE CHOISIR

95 % des utilisateurs jugent positivement les sites de location entre particuliers

ENQUÊTE QUE CHOISIR

69 % des répondants recourent aux plateformes de location pour leurs prix attractifs

SITES DE LOCATION ENTRE PARTICULIERS Attention aux frais de service !

NOTRE ENQUÊTE SATISFACTION	SITE INTERNET					LOGEMENT					SATISFACTION GLOBALE	
	Descriptifs des logements	Prix des locations de réservation	Procédusse	Frais factures par site	Conditions d'annulation	d'entrée et de sortie	Conformité au descriptif	Environnement/Localisation	État/équipement	Rapport qualité-prix	Propreté	SATISFACTION GLOBALE
GÎTES DE FRANCE	★★★	★★★	★★★	★★	★★	99% ★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	97% ★★★
LEBONCOIN	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	98% ★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	92% ★★★
AIRBNB	★★★	★★★	★★	■■	★★	94% ★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★	92% ★★★
BOOKING	★★★	★★★	★★	★	★★	92% ★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	90% ★★★
ABRITEL	★★★	★★★	★★	■■	★	91% ★★★	★★★	★★★	★★	★★	★★	90% ★★★

L ouer un logement pour les vacances via une plateforme en ligne, ça marche ! Les cinq sites évalués affichent des taux de satisfaction de 91 à 99 %. Les participants à notre enquête⁽¹⁾ apprécient particulièrement le système de recherche d'Airbnb et le fait de pouvoir y consulter les avis des voyageurs précédents, mais aussi son paiement sécurisé (c'est également le cas de celui

de Booking). Gîtes de France, pour sa part, offre une bonne garantie contre les escroqueries, selon 87 % des clients. Leboncoin, lui, ne remporte que 33 % des suffrages sur ce critère, mais séduit grâce ses tarifs. En fine, la différence se fait surtout sur les prix des locations et le montant des frais de service. À ce jeu-là, Airbnb et Abritel perdent des points. Quant aux logements, ils correspondent

en général à la description. Bien sûr, les déconvenues existent, toutefois elles restent limitées. Il s'agit le plus souvent de problèmes de propreté, de défauts non signalés ou d'équipements ne fonctionnant pas. Les arnaques ou les annulations de dernière minute restent rares. En cas de conflit, 76 % des particuliers se tournent vers le loueur, et 15 % vers le site. Une moitié d'entre eux sont

Taux de satisfaction

- ★★ de 90 à 100 %
- ★★ de 80 à 89 % ★ de 70 à 79 %
- de 60 à 69 % ■ de 0 à 59 %

parvenus à trouver une solution. Mais le taux de résolution tombe à 25 % lorsque le litige concerneait un souci de conformité.

(1) Enquête réalisée sur la base de 2571 réponses à un questionnaire envoyé par e-mail le 16/11/2021 aux abonnés web de l'UFC-Que Choisir.

>>> durée et a limité ces derniers à un seul par personne. « Cela n'a pas eu l'effet escompté, parce que beaucoup de propriétaires ont basculé leur bien sous le statut de société civile immobilière (SCI), qui n'y était pas soumis. Le nombre de locations n'a pas diminué et l'augmentation des prix de l'immobilier n'a pas été enrayer, reconnaît Maud Cascino. La crise du covid a même renforcé ce phénomène, car les achats de résidences secondaires dans la région se sont multipliés. »

Les communes contre-attaquent

Face à ce constat, les 24 communes ont décidé, au début de l'année, d'imposer de nouvelles conditions encore plus restrictives. Résultat : à partir du 1^{er} juin prochain, un propriétaire sera tenu de « compenser » sa location de courte durée. Pour chaque meublé loué, il devra donc transformer un garage ou un local commercial en habitation qu'il proposera à l'année. Les particuliers mettant en location une partie de leur résidence principale moins de 120 nuitées par an et ceux louant pendant les vacances scolaires un logement destiné aux étudiants le reste du temps ne sont pas concernés. Par contre, tous les autres devront fournir à la mairie la preuve de cette compensation s'ils souhaitent que leur autorisation d'exploitation soit renouvelée pour trois années supplémentaires. « Nous savons que ce règlement est extrêmement sévère, mais c'est fait exprès, précise Maud Cascino. Nous voulons absolument faire reculer le nombre de biens loués par des sociétés que seul l'appât du gain motive. À cause de ce système, les prix de l'immobilier flambent et cela crée des nuisances dans les copropriétés. Nous veillerons à ce que cette mesure soit respectée, et ce d'autant plus qu'après avoir longtemps traîné des pieds,

La spéculation touristique fait exploser les prix de l'immobilier

Airbnb daigne enfin retirer de sa plateforme les annonces n'affichant pas le numéro d'enregistrement de la mairie.»

D'autres villes sont allées plus loin, comme Saint-Malo (Ille-et-Vilaine). Pour réduire la spéculation touristique et stopper l'hémorragie d'habitants intra-muros, la cité corsaire a instauré

des quotas par quartier. À l'intérieur des remparts, les locations saisonnières ne peuvent désormais pas représenter plus de 12,5 % de la totalité des logements. « Dès que ces quotas ont été mis en place, les demandes ont été nombreuses et les plafonds, vite atteints. Nous avons établi une liste d'attente. Il y a eu beaucoup de déçus, toutefois nous espérons qu'en attendant leur tour, ils loueront leur bien à des familles, des étudiants ou des saisonniers, indique Serge Besseiche, adjoint au maire de Saint-Malo en charge de l'habitat. Il est trop tôt pour évaluer les effets de cette réglementation, mais nous avons bon espoir qu'elle permette de contenir la hausse des prix de l'immobilier et participe à faire revenir des travailleurs et des familles dans le centre-ville. » Paris, Bordeaux (Gironde), Lyon (Rhône), Nice (Alpes-Maritimes) et bien d'autres communes ont pris des dispositions similaires ou envisagent de le faire. La fronde anti-Airbnb a commencé. ♦



AVANT DE LOUER Six précautions à prendre

1 Lisez attentivement le descriptif du bien
et copiez-le dans un moteur de recherche. Si cette même annonce apparaît pour d'autres logements, il y a de fortes chances qu'il s'agisse d'une escroquerie.

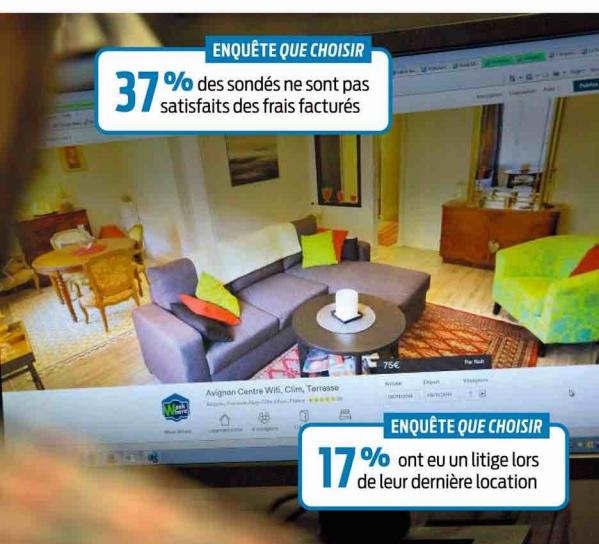
2 Examinez les photos. Elles donnent de précieux indices sur l'état de l'habitation et son environnement. Des moteurs de recherche inversée tels que Google Images ou TinEye vous aideront à découvrir si elles ont été utilisées ailleurs. Attention, ils ne sont pas infaillibles.

3 Ne vous fiez pas aveuglément aux avis d'internautes, qui n'évoquent pas forcément tous les aspects négatifs.

4 Demandez au propriétaire des précisions sur les équipements et les alentours, d'autres clichés, etc. Vous pourrez ainsi tester sa réactivité.

5 N'hésitez pas à chercher d'autres informations sur le logement par le biais des moteurs de recherche, des offices de tourisme ou de la mairie.

6 N'envoyez jamais d'argent par virement ou via certains services prisés des escrocs (Western Union, MoneyGram, Paysafecard, coupons PCS...). En cas d'arnaque, il vous sera impossible de récupérer vos fonds et de bénéficier des garanties offertes par la plateforme de location (relogement, indemnisation...).



EXPÉRIMENTATION ANIMALE

Ça bouge dans les labos

De nombreux laboratoires font encore des tests sur les animaux. Mais leur sort est de mieux en mieux pris en compte, et des alternatives fleurissent.

— Par FABIENNE MALEYSSON - Photos: TUCUMAN

Non testé sur les animaux : bien qu'elle soit la plupart du temps illégale, cette mention figure encore sur des emballages de produits cosmétiques (lire l'encadré p.52). Il faut dire que certains voudraient voir l'expérimentation animale disparaître. Une initiative citoyenne européenne demandant son élimination progressive a recueilli plus de 400 000 signatures (dont plus de 57 000 en France) depuis septembre 2021. Elle rejoint un objectif à long terme clairement exprimé par le législateur de l'Union. Une directive «relative à la protection des animaux utilisés à des fins scientifiques», entrée en vigueur en 2013, encadre les pratiques et précise que le but est «le remplacement total des procédures appliquées à des animaux vivants [...] dès que ce sera possible sur un plan scientifique». Dans l'Hexagone, chaque année, un peu moins de deux millions d'entre eux sont soumis à des expériences⁽¹⁾. Si les rats et les souris en représentent les trois quarts (lire l'infographie p. 53), des tests peuvent être effectués sur toutes sortes d'espèces (poissons, hamsters, porcs...). Les expérimentations relèvent avant tout de la recherche fondamentale, mais servent également à réaliser des études toxicologiques ou exigées par la réglementation – en quasi-totalité pour des médicaments ou des appareils médicaux. Et à mener des recherches appliquées afin de répondre à des questions particulières, notamment sur telle ou telle pathologie.

Remplacer, réduire, raffiner

La directive européenne pose un principe qui édicte une ligne de conduite à toutes les équipes de recherche : la règle des 3R. Soit «remplacer» l'expérimentation animale par d'autres techniques, «réduire» le nombre d'individus employés et «raffiner» – c'est-à-dire améliorer leurs conditions de vie. Concernant les méthodes de substitution, des progrès considérables ont été accomplis ces dernières années. Sans



surprise, les bases de données et leur traitement par des calculs complexes informatisés offrent une partie de la solution. On peut, notamment, alimenter un programme avec tout ce que l'on connaît sur la relation entre telle structure moléculaire et tel effet indésirable, afin de prédir les potentialités toxiques d'un produit. Autre technique en pleine expansion : celle des organoïdes. On recrée, à partir de cellules souches cultivées dans un gel, un «mini-organ» dont l'architecture et le fonctionnement ressemblent à celui qu'on souhaite étudier : foie, pancréas ou autre. Plus perfectionné, l'organoïde sur puce est capable de mimier certaines fonctions. Par exemple, il est possible de simuler la respiration sur un organoïde de poumon pour tester un traitement contre la mucoviscidose.

Directeur de recherche au Commissariat à l'énergie atomique (CEA), spécialiste de génétique et de biologie cellulaire, Xavier Gidrol travaille sur les maladies du pancréas à l'aide d'organoïdes et autres méthodes alternatives. «Au départ, ce n'était pas un choix éthique mais scientifique», précise-t-il. *Car les modèles animaux ne sont pas toujours adaptés. Ainsi, la prostate, chez un homme, a la forme d'une balle de golf; celle d'un rat est semblable à un plumeau; les deux sont très éloignées. Idem pour la peau, la nôtre est structurée en plusieurs couches, celle des souris, non. Sans parler des complications d'une maladie : un humain obèse risque à terme de déclencher un diabète puis une rétinopathie. Cela reste compliqué à reproduire chez les rongeurs.» >>>*



**Alimentation, température,
taille de l'hébergement...
la loi impose des règles
pour garantir le bien-être
des animaux utilisés
à des fins scientifiques.**



>>> Ces différences expliquent certains échecs de l'expérimentation animale. S'agissant des médicaments, seuls 10 % de ceux qui semblent prometteurs à ce stade seront finalement commercialisés à l'issue des essais cliniques chez l'homme. Toujours est-il que rongeurs et consorts jouent un rôle de filtre en amont: parmi 10 molécules testées sur eux, une seule le sera finalement sur des patients. Plus largement, tous les chercheurs s'accordent à dire que le modèle animal sera encore indispensable pendant longtemps dans certains domaines, en particulier ceux où interviennent de façon complexe différents organes. Exemples: les interactions entre le cerveau, l'intestin et le microbiote, ou bien la manière dont les perturbateurs endocriniens influencent le fonctionnement de certains systèmes hormonaux. «Tout ce qui touche à la réponse immunitaire est aussi très difficile à étudier autrement que chez l'animal», souligne Xavier Gidrol. Or, les enjeux sont colossaux: maladies infectieuses, auto-immunes, inflammation... On peut également citer, bien entendu, toutes les études comportementales.»

À l'Institut de psychiatrie et neurosciences de Paris (IPNP), on examine le fonctionnement du cerveau en lien avec des pathologies neurologiques et psychiatriques (sclérose en plaques, Alzheimer, schizophrénie, etc.). Les rongeurs y sont un modèle très prisé. Afin de mieux comprendre les mécanismes de la mémoire, on regarde dans quelles conditions les rats distinguent leurs congénères déjà connus des nouveaux. Pour cerner plus finement l'anorexie, et sa chronicisation, on étudie si la faim influence le comportement face à la récompense. La connaissance sur diverses addictions peut progresser en mesurant quand et pourquoi l'animal cherche à s'administrer telle ou telle substance en appuyant sur une pédale. On n'en finirait pas de citer les situations où ce modèle est irremplaçable.

Motifs éthiques, pratiques et financiers

Dans tous les labos, les expérimentateurs ne doivent jamais oublier les deux autres mots en R. «Réduire», d'abord, c'est-à-dire utiliser le nombre d'animaux strictement nécessaire. «On essaye toujours de prévoir le moins d'individus possible,



COSMÉTIQUES

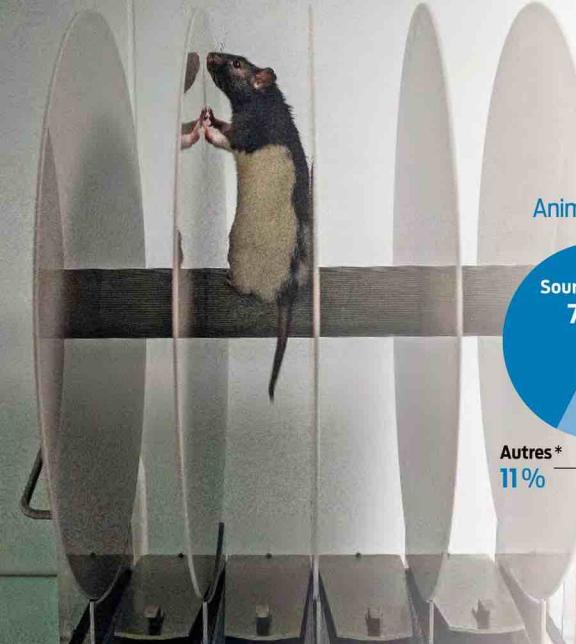
Des tests interdits, mais encore des mentions

Depuis 2013, l'expérimentation animale est interdite pour les cosmétiques et leurs ingrédients. Certains fabricants continuent néanmoins d'orner leurs emballages d'une mention « non testé sur les animaux », laissant entendre que le produit se distingue des autres. Celle-ci est illégale, sauf si aucun des composants n'a jamais été testé sur l'animal, même avant 2013, et même par d'autres secteurs d'activité. Ce qui

n'arrive presque jamais. Par ailleurs, on voit fleurir des logos signifiant a priori la même chose. Or, lapins bondissants et autres slogans *Cruelty free* (« sans cruauté ») émanent d'associations dont les cahiers des charges diffèrent, et qui pratiquent rarement des audits dans les entreprises auxquelles elles délivrent leur imprimatur. Le consommateur a de quoi s'y perdre... D'autant plus qu'en dépit de la loi,

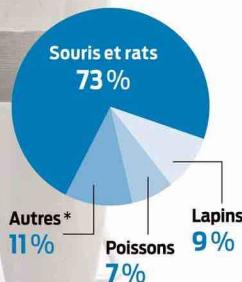


l'Agence européenne des produits chimiques a récemment demandé des tests chez l'animal pour deux filtres solaires soupçonnés de perturbation endocrinienne. Elle estime que ce n'est qu'ainsi qu'il est possible de prévoir des effets à long terme chez les travailleurs manipulant ces substances. Une exigence dont on ignore si elle restera l'exception.

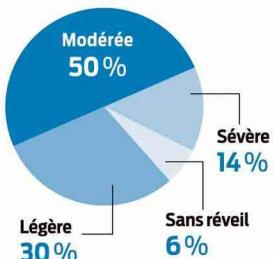


Le point sur les pratiques des laboratoires

Animaux utilisés



Gravité des expériences



EXEMPLES **Légère:** biopsie superficielle. **Modérée:** limitation modérée de la liberté de mouvement jusqu'à 5 jours. **Sévère:** essai de toxicité entraînant la mort. **Sans réveil:** test sous anesthésie sans reprise de conscience.

Des progrès considérables ont été accomplis ces dernières années concernant les méthodes de substitution

pour des raisons éthiques, pratiques et financières, indique Solenn Percelay, chercheuse en neurosciences à l'université de Caen (14). Cependant, il faut qu'il y en ait assez afin d'obtenir des résultats représentatifs et de ne pas avoir à recommander». Ensuite, «raffiner» (prendre soin des bêtes), qui est désormais au cœur des préoccupations, si l'on en croit plusieurs chercheurs interrogés. «Nous avons généralement la même sensibilité que tout le monde, le bien-être des animaux ne nous laisse pas indifférents, assure Solenn Percelay. En outre, du point de vue scientifique, il vaut mieux qu'ils soient bien traités, car le stress interfère avec les résultats.»

Effectivement, lors de notre visite de l'animalerie de l'IPPN, nous avons vu des rongeurs aussi bien soignés que possible. La loi impose des règles, telles que la dimension des cages, la température ambiante ou le fait que l'animal puisse exprimer les comportements propres à son espèce. À cela s'ajoute une formation de plusieurs dizaines d'heures, obligatoirement suivie par les chercheurs et les techniciens, afin qu'ils adaptent leurs pratiques au mieux. Chaque cage accueille plusieurs rongeurs, ce qui leur permet d'interagir. Et il y a du coton ou du carton pour construire des nids, du bois pour s'user les dents et des plateformes surélevées pour faire de l'exercice. Le personnel observe les comportements des bêtes d'un œil expert et connaît parfaitement les signes révélateurs de bien-être ou, au contraire, de malaise. Ces derniers doivent d'ailleurs être définis dans chaque projet de recherche comme «points limites» à partir duquel on stoppe la manipulation et/ou l'on

prend en charge la douleur. Seules les pratiques de mise à mort font tiquer: il n'est pas rare qu'on administre aux rongeurs le «coup du lapin». C'est indolore pour lui, mais pas forcément anodin pour la personne qui fait le geste.

Les contrôles plutôt rassurants

L'exemple de ce laboratoire est-il représentatif de ce qui se passe dans tous les autres? En tout cas, il ne l'est a priori pas moins que ceux médiatisés par certaines associations, qui décrivent des expériences d'une cruauté insoutenable menées par des «bourreaux» (sic). Les contrôles réalisés par les services du ministère de l'Agriculture donnent une idée de l'état des lieux. Relativement fréquents (chaque établissement est visité au moins tous les trois ans), ils aboutissent, dans plus de 80% des cas, à un satisfecit. Selon le jargon des inspecteurs, 17% des sites montrent des non-conformités «moyennes» et 2%, des non-conformités «majeures» (chiffres 2019). On peut néanmoins regretter qu'en France, ces contrôles ne soient pas plus souvent inopinés (25% en 2019, contre 40% en moyenne européenne) et que très peu de sanctions pénales soient prononcées (deux en quatre ans pour 78 cas de non-conformités majeures).

Au-delà de l'aspect répressif, la protection des animaux passera par un budget important accordé aux méthodes substitutives, ainsi qu'une validation et une normalisation de celles-ci, afin qu'elles soient reconnues par le législateur. Mais également par une évolution des pratiques des chercheurs. Des partages de données entre laboratoires ou la publication des résultats négatifs font partie des moyens permettant d'éviter des expérimentations inutiles. Ils ne sont, hélas, que trop rarement mis en œuvre.♦

(1) 1,64 million en 2020, année où certaines expériences ont été suspendues à cause du covid, et 1,86 million en 2019.

GRANDE SÉCU

Le débat est clos

Face à l'inflation des tarifs des complémentaires santé, l'hypothèse d'une Assurance maladie hégémonique a été mise sur la table... puis abandonnée.

— Par ANNE-SOPHIE STAMANE

Ridéau. Fin 2021, la perspective d'une « grande Sécu » s'est refermée aussi subitement qu'elle s'était ouverte quelques mois plus tôt. Olivier Véran, ministre de la Santé, avait ouvert le débat, en faisant mine de lancer sur cette piste le Haut conseil pour l'avenir de l'Assurance maladie (HCAAM). En réalité, ce groupe de travail bûchait le projet depuis un an déjà. La manœuvre a réussi : d'un coup, tous les acteurs du secteur se sont mis à bruissier à l'idée d'un bouleversement inédit dans la prise en charge des soins, historiquement partagée entre l'Assurance maladie obligatoire (AMO) et les mutuelles. L'option de réduire à la portion congrue la place des organismes complémentaires devenait soudain crédible, d'autant qu'ils cristallisaient alors pas mal de mécontentements. Celui des assurés, en butte à des tarifs en hausse constante. Et celui des politiques, crispés par leur attitude au plus fort de la crise covid : malgré les faibles dépenses de santé à couvrir pendant cette période, les mutuelles ont bruyamment rechigné quand il a fallu mettre au pot.

5 milliards d'euros à récupérer

En contrepartie de leur mise à l'écart, l'Assurance maladie gagnerait en amplitude, jusqu'à se voir confier la couverture de l'ensemble des frais de santé, tickets modérateurs, franchises et forfaits hospitaliers compris. Toutefois, après quelques semaines de tumulte et de passes d'armes, Olivier Véran a brutalement clos la séquence politique devant les parlementaires, écartant finalement l'idée d'une refonte du système.

Le rapport définitif du HCAAM, qui explore quatre hypothèses de redimensionnement de la couverture maladie, publié en janvier dernier, n'aura pour l'instant pas de suite. La raison de ce revirement ? Pour financer l'extension du champ d'intervention d'une « grande Sécu », il faudrait augmenter les prélevements obligatoires sur les revenus et les pensions de retraite de quelque 19 milliards d'euros. Une mesure impensable, apparemment, pour l'exécutif. Il s'agirait pourtant d'un simple transfert, à coût global inchangé, d'une cotisation « indirecte » réglée par chacun à sa complémentaire à une autre « directe » et collective, la même pour tous.

La bascule générerait même de substantielles économies. Explication : le fonctionnement actuel est notamment et inutilement dispendieux. Chaque remboursement met en branle deux chaînes

Avec deux chaînes de traitement des dossiers, le fonctionnement actuel est inutilement dispendieux

de traitement successives, celle de l'Assurance maladie et celle de la mutuelle. Soit le double de travail administratif. De plus, passer à un seul acteur allégerait les frais de gestion. D'autant que ceux des complémentaires sont scandaleusement élevés : à cause de la publicité et des autres moyens déployés pour attirer les clients, elles dépensent en valeur absolue



un peu plus que la Sécurité sociale, alors qu'elles ne couvrent... que 25 % des coûts de santé ! *Il y a 5 milliards d'euros à gagner au change*, souligne Philippe Batifoulier, professeur d'économie à l'université de Paris-13. Au-delà de l'aspect financier, n'avoir qu'un seul pilote à la manœuvre simplifierait considérablement l'organisation actuelle, très complexe. La crise sanitaire l'a montré, les décisions s'avèrent plus efficaces quand une instance unique en endosse la responsabilité. En l'occurrence, c'est l'Assurance maladie qui a répondu présente et fait preuve de solidité en remboursant les tests de dépistage et de diagnostics, ainsi que les téléconsultations à 100 %, jusqu'à aujourd'hui encore. Les complémentaires, elles, ont littéralement disparu du paysage.

Cependant, le spectre d'une Assurance maladie toute-puissante et téléguidée par le gouvernement, maîtresse de l'arbitrage des soins à indemniser ou non, n'est pas du goût de tous. Les syndicats, historiquement en charge de la gestion de la Sécurité sociale, n'en sont pas fans. En témoigne la position de la CGT sur le sujet : l'étatisation que sous-tend une Assurance maladie obligatoire hégémonique constitue un véritable repoussoir, car

Exit LA GRANDE Sécu... Welcome LA GROSSE COMPLÉMENTAIRE !



les partenaires sociaux n'auraient plus leur mot à dire sur la définition des soins couverts. En pratique, ils ne l'ont déjà plus, mais ils conservent un pouvoir sur le choix de la complémentaire au sein des entreprises.

Une réponse à un système inégalitaire

La « grande Sécu » est aussi une des réponses possibles à un défaut majeur de l'architecture actuelle : la persistance des inégalités et le renoncement aux soins. En dépit des efforts engagés au fil des réformes visant à encourager et à faciliter l'accès à une complémentaire santé, c'est un fait : 4 à 5 % de la population en sont toujours dépourvus, et se retrouvent exposés à des restes à charge importants en cas de maladie. Même et y compris sous le régime de l'affection de longue durée (ALD), qui prévoit une couverture totale si l'on souffre d'une pathologie coûteuse et/ou chronique, mais seulement dans le périmètre de celle-ci. La complémentaire obligatoire pour les salariés, à compter de 2016, n'a pas vraiment changé la donne. Tout au plus a-t-elle fait passer à une assurance collective des personnes jusqu'à là plus ou moins bien

couvertes par un contrat individuel. La complémentaire santé solidaire (CSS) gratuite, l'ancienne CMU-C, elle, ne touche que les ménages les plus démunis. Entre les deux, une part irréductible de foyers, trop « riches » pour la CSS et exclus de la mutuelle d'entreprise car au chômage ou à la retraite, sont mal assurés – ou ne le sont pas du tout –, et doivent assumer des restes à charge élevés. Quand ils ne décident pas, tout simplement, de ne pas se faire soigner. La prise en charge à 100 % pour tous par l'Assurance maladie réglerait radicalement cette anomalie.

Le critère de l'âge

Par le même mécanisme, elle aplanirait une autre inégalité, celle qui apparaît au moment de la retraite : la forte hausse

Trois autres scénarios envisagés

En plus de l'hypothèse « grande Sécu », qui a fait couler tant d'encre, le HCAAM a examiné trois autres pistes.

SCÉNARIO « Décloisonnement total »

Assurance maladie et complémentaires santé interviennent sur des champs complètement différents. Selon le périmètre des soins pris par la Sécurité sociale, le système peut être inégalitaire ou solidaire.

SCÉNARIO « Sauver les meubles »

L'architecture demeure la même, il s'agit de colmater les brèches. Les restes à charge trop lourds sont contenus grâce à la forfaitisation des tarifs hospitaliers et au plafonnement des frais. L'idée d'un « bouclier sanitaire », soit un seuil de reste à charge au-delà duquel tous les coûts sont couverts par

l'Assurance maladie, est évoquée en annexes. Des contrats à conditions avantageuses adouciraient le passage à la retraite. Les frais de gestion persistent.

SCÉNARIO « Complémentaire santé obligatoire »

La mutuelle devient obligatoire pour tous, sans lien avec l'emploi. Les complémentaires sont préservées. L'efficacité du schéma sur les inégalités actuelles dépend de l'encadrement, ou non, des primes, et du périmètre des soins pris en charge. En Alsace-Moselle, où cette règle est en vigueur, la cotisation est unique et la gestion, centralisée ; les frais liés à celle-ci restent.

OPTICIENS

À la traîne sur le 100 % santé

Selon notre enquête exclusive, plus d'un opticien sur quatre ne mentionne pas l'offre « reste à charge zéro » sur le devis d'une paire de lunettes.

— Par ANNE-SOPHIE STAMANE avec ISABELLE BOURCIER

Notre enquête inédite auprès de 917 opticiens sur le territoire métropolitain montre que les professionnels traînent des pieds pour respecter la réglementation. Ainsi, 27% de ceux auxquels des bénévoles de nos associations locales ont demandé un devis, sur la base d'une ordonnance de verres correcteurs, ont omis de faire figurer une offre 100% santé (ou « reste à charge zéro ») sur le document délivré. C'est pourtant une obligation stricte depuis le 1^{er} janvier 2020, quand la réforme du même nom est entrée en vigueur pour l'optique. La pandémie n'explique pas tout. Certes, l'accueil en magasin a été perturbé.

L'essayage des montures nécessite toujours des mesures d'hygiène chronophages. Mais nous avons laissé le temps aux opticiens de se mettre à la page. Et à contrario, 73% d'entre eux se plient aux nouvelles règles de rédaction des devis. Les enseignes les plus vertueuses sont Générale d'optique, positionnée sur l'entrée de gamme, et le réseau mutualiste Écouter Voir (dir le tableau p. 55). Les deux sont présentes dans toute la France.

Des tarifs plafonnés

Or il n'y a pas de raison qu'une part significative des opticiens prive sa clientèle d'informations utiles pour se décider. D'autant que le 100% santé change la donne en matière de coûts. Il ouvre la possibilité d'acquérir des lunettes de vue à tarifs plafonnés. À savoir, 95 € pour des lunettes avec verres simples (ou unifocaux), monture à 30 € comprise, le prix maximal étant fixé à 265 € pour une correction forte assortie d'un astigmatisme prononcé. Une paire avec verres progressifs, intégrant la presbytie, elle, est facturée 180 € dans la situation la plus courante, et jusqu'à 370 € si les défauts de vision nécessitent des matériaux plus sophistiqués. Une révolution dans l'optique, où les enseignes, à la faveur d'une bonne couverture historique des frais par les complémentaires santé, faisaient payer cher des équipements à la base peu onéreux.

À condition d'avoir souscrit une complémentaire dite « responsable », le coût d'un matériel optique dans le périmètre

du 100% santé est totalement pris en charge. Ce panier est aussi accessible aux personnes sans mutuelle ou ayant une complémentaire non responsable, et qui n'ont pas les moyens d'acheter des lunettes coûteuses. Dans ce cas, elles ne bénéficient pas du remboursement à 100%, mais profitent du plafonnement des prix. Il importe donc que l'information soit communiquée, sans quoi la possibilité de recourir au dispositif se trouve compromise.

Le devis, s'il est indispensable pour prendre conscience de l'avantage tarifaire, n'est pas la seule porte d'entrée. Les opticiens doivent également rendre l'offre visible en boutique. Sur ce point, c'est un peu mieux: 63% des enquêteurs de l'UFC-Que Choisir ont tout de suite repéré le présentoir avec les montures 100% santé, sans avoir à se renseigner. Toutefois, 24% n'ont pu y accéder qu'après s'être enquis de l'endroit où il avait été placé. À l'arrivée, la réglementation est respectée dans 87% des enseignes. Et le nombre de montures exposées correspond globalement à ce qui est exigé: 17 modèles adultes déclinés en deux coloris et 10 autres destinés aux enfants. Seuls 13% des établissements sont clairement en infraction. Soit les montures sont rangées dans un tiroir,

Près d'un quart des opticiens déconseillent l'offre sans reste à charge

La totale ou un panaché

On peut choisir ses verres et monture

dans le spectre du « reste à charge zéro ». Mais aussi panacher son achat, c'est-à-dire prendre une monture 100% santé avec des verres classiques – ou, à l'inverse, sélectionner une monture sortant du cadre de cette offre et l'accompagner de verres intégralement pris en charge.

Si vous envisagez le 100 % santé, faites-le savoir d'emblée, et fermement, à la personne qui vous accueille en magasin.

Il reste bien entendu possible de se passer du « reste à charge zéro ».

Pour limiter les frais, vérifiez si votre complémentaire n'adhère pas à un réseau qui vous assurerait des prix plus avantageux.



NOTRE ENQUÊTE « RESTE À CHARGE ZÉRO » EN BOUTIQUE



917 magasins d'optique ont été visités par 77 associations locales UFC-Que Choisir entre le 27 novembre et le 11 décembre 2021.

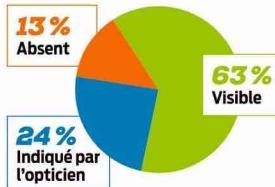
Deux scénarios ont été testés. Dans le premier, il s'agissait de constater la présence de l'offre, au besoin de la demander, puis de dénombrer les montures proposées. Le second consistait à faire établir un devis – ce volet a concerné 224 boutiques.

★★★ très bon ★★ bon
★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais
* Optique Lafayette, Visual...

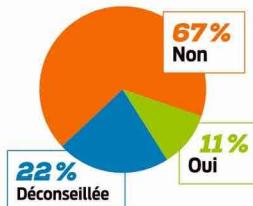
13 ENSEIGNES D'OPTIQUE

		Appréciation globale	Note sur 20	Présentoir visible	Présentoir indiqué	Présentoir exposées	Montures	Offre présente sur le devis	Discours tenu
1	Générale d'optique	14,9	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★
2	Écouter Voir	13,9	★★★	★★★	★	★★★	★★★	★★★	★
3	Alain Afflelou	12,8	★★★	★★★	★	★★★	★★★	★★★	★
4	Franchises *	12,7	★★★	★★★	★	★★★	★★★	★★★	★
5	Atol	12	★	★★	★	★★★	★★★	★★★	★
6	Krys	11,9	★	★	★	★★★	★★★	★★★	★
7	Grand Optical	11,8	★	★★	★	★★★	★★★	★★★	★
8	Indépendants	11,6	★	★	■	★★★	★★★	★★★	★
9	Optic 2000	11,6	★	★★	★	★★★	★★★	★	★
10	Lissac	11,3	★	★★	■	★★★	★★★	★	★
11	Acuitis	11,2	★	★★	★	★★★	★★★	★	★
12	Vision Plus	10,7	★	■	★	★★★	★★★	★★★	★
13	Optical Center	9,5	★	★	★	★★★	★★★	■	★

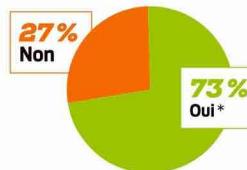
100% SANTÉ VISIBILITÉ DU PRÉSENTOIR DÉDIÉ



100% SANTÉ OFFRE CONSEILLÉE PAR LE PROFESSIONNEL



100% SANTÉ PANIER PROPOSÉ DANS LE DEVIS



* Dont 7% uniquement pour les verres et 1% seulement pour les montures.

et il faut alors être déjà au fait du « reste à charge zéro » pour demander à les voir – ce qui est illégal, la loi précisant que l'offre doit être visible sans qu'il faille solliciter le personnel. Soit le magasin fait carrément l'impassé à ce propos – heureusement, c'est rarissime.

Un discours téléphoné

Au-delà des obligations, il y a le propos. Les enquêteurs de l'UFC-Que Choisir ont pu constater qu'à l'évocation du 100 % santé, la neutralité était de mise dans la moitié des boutiques. Cela a le mérite de laisser la main aux consommateurs... Près d'un quart tout de même des professionnels déconseillent l'offre, pour des motifs variés. La mauvaise qualité des verres vient en premier. Mais il n'y a aucune raison de douter de la bonne

tenue du matériel entrant dans le champ du « zéro reste à charge », dit de classe A. Durcissement contre les rayures, antireflet et amincissement en fonction de la correction sont prévus par les textes. Contrairement à la protection contre la lumière bleue, mais elle n'a pas d'intérêt. Sauf corrections très atypiques, la majorité des situations a été prise en compte. Les opticiens réticents pointent parfois la faible qualité des montures, ou leur esthétique douteuse. Curieux, alors qu'il leur revient d'effectuer la sélection... S'il n'est pas question, pour 30 €, de proposer des marques de montures haut de gamme ou des lunettes en titane, il ne tient qu'à eux de faire des choix un peu plus adaptés aux goûts et aux besoins de leurs clients. Parmi les arguments, revient aussi souvent celui qu'avec une mutuelle,

ce n'est pas la peine d'opter pour le reste à charge zéro. Sauf qu'en contrepartie des réformes, les complémentaires ont dû baisser leur couverture. Ainsi, la monture n'est plus remboursée qu'à hauteur de 100 €. Encore est-ce un maximum... Le prix des verres grimpe fréquemment bien au-delà de ce qui est pris en charge. Le 100 % santé est donc loin d'être une option à réserver aux plus pauvres. Au total, notre enquête précise les griefs déjà relevés par la répression des fraudes, et explique sans doute pourquoi le recours au 100 % santé en optique demeure en deçà des objectifs : 17 % des achats, contre 20 % visés par le gouvernement. Une déception, quand la même réforme cartonne, bien au-delà des attentes, pour les prothèses dentaires et les appareils auditifs. ♦

IPHONE

Bientôt irréparables ?

En rendant indissociables ses iPhone et plusieurs de leurs composants, Apple complique leur réparation hors de ses circuits agréés. La filière, qui craint que le phénomène ne s'amplifie, agite le drapeau rouge.

— Par **CAMILLE GRUHIER**

Bye-bye la consommation de masse, bonjour la consommation responsable ! Poussés par un pouvoir d'achat en berne et des ruptures de stocks liées à la crise sanitaire, 50 % des Français envisagent de se tourner vers des produits d'occasion pour limiter leur impact environnemental. Et ils le font déjà : ainsi, plus de 3 millions de mobiles reconditionnés ont été vendus dans l'Hexagone en 2020, un chiffre en hausse constante depuis plusieurs années. Aujourd'hui, ils représentent 16 % du marché, c'est colossal ! Une bonne nouvelle pour la planète, mais pas pour les fabricants de smartphones neufs. On ne peut pas imaginer qu'ils voient cette tendance d'un bon œil... Si leurs discours de façade sont empreints d'un souci écologique, en cuisine, il se joue une tout autre partie.

De fait, réparateurs et reconditionneurs de téléphones tirent aujourd'hui la sonnette d'alarme en dénonçant une pratique qui, en plus de leur compliquer la tâche, risque de refroidir les clients.

Des bâtons dans les roues

«Depuis quelques années, Apple appose des numéros sur certains composants de ses iPhone et les associe au numéro de série global de l'appareil. Il est alors impossible de substituer ces éléments par d'autres : ils ne sont pas reconnus par le smartphone», se désole Alexandre Isaac, fondateur de The Repair Academy. Marginale sur les premières générations de l'appareil, cette «sérialisation» de ses pièces détachées concerne, au fil des ans, un nombre croissant d'entre elles (lire l'encadré ci-dessous). Au début cantonnée à des éléments rarement en panne (modem,

La sérialisation des pièces détachées est incompatible avec l'*«écoconception»* des produits, seule voie d'avenir pour la planète.

processeur), donc rarement changés, elle touche à présent les composants souvent remplacés lors de la remise en état d'un téléphone, à savoir la batterie (depuis l'iPhone XR) et l'écran (depuis le 11). Le fabricant a également sérialisé l'appareil photo (iPhone 12 et 13) et la plupart des capteurs (lumière ambiante, reconnaissance faciale, empreinte digitale...). En cas d'intervention d'un réparateur non agréé, selon les modèles et les pièces, les conséquences s'avèrent plus ou moins gênantes. Pour l'instant, dans la majorité des cas, un message d'alerte s'affiche à l'écran pendant deux semaines, avant de disparaître (lire l'encadré p. 59). Mais peut-

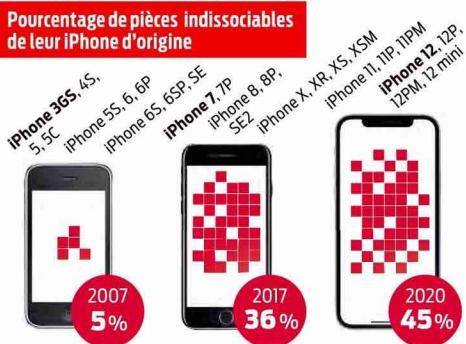


DE PLUS EN PLUS DE COMPOSANTS QUASI IRREMPLAÇABLES

Dépôts le lancement du premier iPhone, en 2007, le nombre de pièces qui compliquent la tâche des réparateurs indépendants n'a cessé de croître. Les modèles 3GS (2009), 5 (2012), 5S ou 5C (2013) étaient encore épargnés : seuls le processeur et le modem portaient un numéro de série indissociable du système du téléphone. Ces éléments ne faisant quasiment jamais l'objet d'une réparation, ça ne posait pas de problème. Mais, à partir de 2016, le phénomène s'est accéléré,

et il touche désormais des composants comme l'appareil photo ou le capteur de reconnaissance faciale. La part des pièces sérialisées s'est hissée à plus de 20 % sur l'iPhone 7 puis sur le 8 (2017), à 40 % sur les XR et XS (2018), ou encore à 45 % sur l'iPhone 12 (2020). Au mieux, les pièces sont reprogrammables, mais dans la majorité des cas, elles ne fonctionnent qu'avec la carte mère d'origine, et seule une microsoudure complexe peut régler le problème.

Pourcentage de pièces indissociables de leur iPhone d'origine



Source : The Repair Academy (2021) - 23 composants et périphériques usuellement changés sur un iPhone ont été pris en compte.



Alexandre Isaac (The Repair Academy). Cependant, ce n'est pas le cas, puisque les messages d'erreur surviennent également lorsqu'on remplace un composant par un autre identique provenant d'un même modèle d'iPhone.» In fine, difficile de ne pas soupçonner la firme américaine de vouloir garder la main sur toute la chaîne de réparation et de reconditionnement de ses smartphones. Un accord récemment passé avec le groupe Fnac Darty, dont les 150 points WeFix sont désormais agréés⁽¹⁾, tend à le confirmer. Réparateurs et reconditionneurs indépendants s'inquiètent. Certes, dans certains cas, reprogrammer les pièces de rechange pour les rendre pleinement compatibles est faisable, mais l'opération exige du temps et des compétences en microsoudure, éliminant tout espoir de rentabilité. Si le phénomène venait à s'étendre à d'autres constructeurs de smartphones – et à d'autres produits électroniques –, c'est toute la filière et ses milliers d'emplois qui seraient menacés.

Cap vers l'écoconception

Les regards se tournent aujourd'hui du côté de la réglementation. En France, il est déjà interdit d'empêcher, ou de limiter, la réparation des appareils hors des circuits agréés par les fabricants. Depuis le 1^{er} janvier 2022, Apple et consorts sont d'ailleurs aussi tenus de livrer, sous 15 jours, des pièces de rechange aux réparateurs et aux reconditionneurs les demandant, qu'ils soient agréés ou non (art.L.441-3 et L.1114 du Code de la consommation). Apple ne joue donc clairement pas le jeu avec ceux qui n'ont signé aucun accord avec lui. À l'échelle européenne, un texte en préparation, attendu pour fin 2022, vise à imposer une «écoconception» des appareils.

Smartphones et tablettes (seuls concernés) devraient ainsi être économies en énergie, durables, réutilisables et recyclables, et les consommateurs pourraient les réparer facilement. Son brouillon, que nous avons consulté, prouve que le législateur a conscience du danger de la sérialisation des pièces détachées: il prévoit d'obliger les fabricants à joindre un moyen de déblocage à la documentation de réparation. Reste à voir si Apple se soucierra plus de la loi européenne que de la française. ♦

(1) Les 150 sites de réparation WeFix seront opérationnels en juin 2022.

DES NOTIFICATIONS ANXIOGÈNES

Lorsqu'un réparateur non agréé remplace l'écran, la batterie ou bien les capteurs d'un iPhone, même par une pièce d'origine Apple, un message de nature à inquiéter le consommateur s'affiche. Dans certains cas, des fonctionnalités disparaissent (ici, la reconnaissance faciale Face ID).

ÉCRAN

< Informations Écran

Pièce inconnue

Impossible de vérifier l'authenticité de l'écran de votre iPhone. Il se peut que cette pièce ne soit pas authentique, qu'elle ne fonctionne pas aussi bien que prévu ou encore que son installation soit incomplète.

[En savoir plus...](#)

BATTERIE

16:40 Batterie État de la batterie

Message important concernant la batterie

Impossible de vérifier si cet iPhone possède une batterie Apple d'origine. L'état de santé de la batterie n'est pas disponible.

[En savoir plus...](#)

FACE ID



être réapparaître-t-il après une mise à jour du système d'exploitation... Quoi qu'il en soit, il demeure systématiquement dans les réglages de l'appareil. «Cela angoisse nos clients. Malgré une note explicative par e-mail et dans les questions-réponses de notre site internet, environ quatre sur cinq d'entre eux demandent à être remboursés lorsqu'ils sont concernés. Il y a une perte de confiance», déplore Marine Libaud, responsable de la communication de Back Market, la plus importante plateforme de vente d'appareils électriques et électroniques reconditionnés. Et la situation risque de s'aggraver. Sur certains modèles, plusieurs fonctionnalités pourraient en effet être affectées. Les pièces de rechange supprimées parfois l'ajustement automatique de l'écran à la luminosité ambiante, ou bien la fonction de reconnaissance faciale pour déverrouiller son téléphone.

Une baisse de performances ?

Comment Apple justifie cette pratique ? En affirmant qu'il a besoin d'informer les utilisateurs que des réparations ont été effectuées, et qu'elles peuvent avoir des incidences sur les performances de l'iPhone. Il est toutefois impossible de se contenter de ces explications. Pourquoi, dans ce cas, les réparateurs agréés et ceux acceptés au sein de son programme Independent Repair Provider (IRP) réussissent-ils, grâce aux outils logiciels dont ils disposent, à faire en sorte que ces messages ne surgissent pas ? «On peut supposer qu'Apple souhaite écarter les pièces détachées compatibles de mauvaise qualité, plaide



MOBILITÉ

Prenez le train plutôt que la voiture

Quelle belle initiative d'avoir publié une enquête consacrée aux évolutions actuelles en matière de transports (QC n° 611). Cependant, pour vous rendre au siège de la coopérative Railcoop, situé à Figeac, dans le Lot, vous racontez avoir pris le train jusqu'à Brive-la-Gaillarde (Corrèze) puis avoir loué une voiture. Quelle drôle d'idée ! Vous auriez pu en effet continuer votre trajet sur les rails. Sept TER relient les deux villes chaque jour. Modernes et rapides, ils vous auraient amené à destination aussi vite que par la route. De Figeac, il est même possible de regagner Paris en train couchettes. Ce courrier et ces quelques réflexions afin de rappeler aux lecteurs de *Que Choisir* que le Lot n'est pas aussi enclavé qu'on l'imagine. Et que l'on accède à ce département facilement par voie ferroviaire. ♦

Bertrand Delpuech, par courriel



ILLUSTRATIONS LEÏFREID THOURON



OPTICIENS

Une pratique bien floue

J'aimerais attirer l'attention sur une pratique commerciale qui me semble anormale et mériteraient une enquête approfondie. Il s'agit de l'offre d'une « deuxième paire de lunettes pour 1 € ». Or, toute marchandise ayant une valeur, même faible, ce second modèle est forcément inclus dans le prix du premier. On pourrait donc parler de vente forcée, et ce au détriment de l'Assurance maladie et des complémentaires santé. À titre de comparaison, que penseriez-vous si vous achetiez une Porsche et que l'on vous en proposait une autre à 1 € ? ♦

Jacques Hanoune, Paris (75)



BRICOLAGE

La livraison se fait attendre

L'autre jour, j'ai commandé une scie à jardin Stihl sur le site Muller Corporation. Ma carte bancaire a été débitée immédiatement. Le produit devait être livré sous trois jours, mais au moment où j'écris cette lettre, je n'ai toujours rien reçu. J'ai adressé deux e-mails restés sans réponse et le numéro de téléphone de l'entreprise sonne dans le vide. Plusieurs clients sont apparemment dans le même cas que moi. Que peut-on faire ? ♦

A.D., par courriel

LA RÉPONSE DE QC

 Étant donné que Muller Corporation reste injoignable, vous avez certainement été victime d'une arnaque. Les témoignages postés par de nombreux internautes semblent le confirmer. D'ailleurs, le fabricant allemand Stihl a publié un communiqué pour mettre en garde les consommateurs contre les fournisseurs qui proposent ce même article à un prix nettement inférieur. Quant au montant prélevé, la loi n'oblige pas votre banque

à vous rembourser si la somme débitée correspond à l'ordre de paiement émis (art. L.133-23 du Code monétaire et financier). Cependant, votre carte bancaire vous permet peut-être de bénéficier de la procédure de rétrofacturation. Vérifiez-le. Vous pouvez, en outre, déposer plainte auprès de la police ou de la gendarmerie. Et dénoncer cette pratique sur le portail officiel de signalement des contenus illégaux de l'Internet (Internet-signalement.gouv.fr).



COMMERCE

Chez Leroy Merlin, on règle d'avance

Récemment, chez Leroy Merlin, j'ai dû payer la totalité d'une commande. Face à mon étonnement, l'employé m'a répondu que c'était obligatoire pour tous les achats d'un montant inférieur à 500 €. Dit-il vrai ? ♦ V. G., par courriel

LA RÉPONSE DE QC

Lors d'une commande, un distributeur a le droit d'exiger le règlement intégral du prix. Cependant, il est tenu d'informer sa clientèle préalablement, par tous moyens, des modalités de la vente (art. L. 112-1 du Code de la consommation). Le versement du montant total ne doit pas, en outre, créer de déséquilibre entre les obligations respectives du consommateur et du professionnel. Ainsi, un juge pourrait estimer la demande abusive au regard de la valeur de l'achat et des caractéristiques du contrat incluant, par exemple, la livraison et la pose (art. L. 212-1 du code précité). Prenez connaissance des conditions générales de vente de votre magasin Leroy Merlin et vérifiez les clauses afférant au paiement. En cas de litige ou de manquement du vendeur, n'hésitez pas à en informer la Direction départementale de la protection des populations (DDPP).



Il faudrait les enterrer...



SUCCESSION

Des frais bancaires trop élevés

Il était question, dans un récent numéro de *Que Choisir Argent* (n° 165), des lourds frais bancaires liés à une succession. J'en ai fait l'expérience ! Pour clore un livret A dont le solde s'élevait à 2 405 €, La Banque postale a ponctionné la somme de 473 €, soit 19 % du total. Et ce sans aucune explication ! ♦

Jean-Pierre François, Le Plessis-Grammoire (49)



SUPERMARCHÉS

Prix mal affiché

Dans un magasin Intermarché, une boîte de 12 œufs coûtait 2,09 € en rayon. Le code-barres de l'article que j'ai scanné indiquait le même prix. Or, en caisse, mauvaise surprise ! Ce dernier s'est affiché à 4,98 €. Le gérant de la grande surface a refusé de me vendre le produit au tarif le plus bas. Pour se justifier, il a évoqué un « droit à une marge d'erreur ». Est-ce légal ? ♦

M. L., Orchies (59)

LA RÉPONSE DE QC

Le commerçant est tenu d'indiquer le bon prix (art. L. 112-1 du Code de la consommation) et n'a aucune possibilité de se prévaloir d'une marge d'erreur si ce dernier est erroné. En cas de différence au moment du passage en caisse, le client paiera en général le montant le plus avantageux. Toutefois, le professionnel a le droit de ne pas accepter de vendre un bien si le tarif mentionné s'avère dérisoire, c'est-à-dire très faible au regard de la véritable valeur du

produit (art. 1169 du Code civil). Il convient dès lors de vérifier qu'un consommateur normalement avisé peut sérieusement croire que la somme étiquetée est en adéquation avec le coût réel de l'article. Dans votre cas, celle-ci était certes peu élevée mais plausible. Adressez une réclamation par écrit au magasin en arguant du refus de vente (art. L. 121-11 du Code de la consommation). Vous devrez néanmoins apporter la preuve du prix affiché tel que vous l'avez constaté.

GRANDE DISTRIBUTION

Des produits sans poids ni loi ?

De plus en plus de supermarchés vendent des aliments préemballés sur lesquels il n'est plus fait mention du poids, mais seulement d'un nombre d'éléments (comme cinq endives). Ou alors, carrément, aucune information n'y figure. Le prix au kilo a aussi disparu des emballages et des pancartes. Y est seulement indiqué le coût du sachet. Est-ce une nouvelle façon de contourner la loi ? ◆

Christophe B., Rennes (35)

ON NOUS A PRÉLEVÉ QUATRE CANAPÉS EN UNE FOIS ! LE VENDEUR AVAIT LES CHIFFRES, MAIS DANS LE désordre...



PAIEMENT FRACTIONNÉ

Débité de toutes les mensualités

J'achète un canapé sur Cdiscount en ayant recours au règlement en quatre fois. Puis je reçois un e-mail m'informant qu'une échéance a été rejetée. D'un côté, le site m'indique qu'il s'agit d'un bug, de l'autre, ma banque m'assure qu'elle ne s'est opposée à aucun prélèvement. Or, quelques jours plus tard, toutes les mensualités sont débitées d'un coup. Je me retrouve en difficulté. Ai-je un recours ? ◆

Ludovic W., Courbevoie (92)

LA RÉPONSE DE QC

Un commerçant doit, en principe, informer le consommateur sur la quantité nette d'une denrée alimentaire préemballée. Celle-ci s'exprime en litre, centilitre ou millilitre pour les liquides et en kilogramme ou gramme concernant les autres articles (art. 23 du règlement européen Inco n° 1169/2011). Toutefois, cette indication n'est pas obligatoire s'il s'agit notamment d'aliments vendus à la pièce ou pouvant être clairement vus et comptés. Dans le cas contraire, préciser leur nombre (annexe IX du règlement Inco) suffit. Le professionnel peut dès lors se contenter de mentionner le prix de l'ensemble sur le sachet. La même règle s'applique à la vente au détail de fruits et légumes préemballés (art. 6 du règlement d'exécution n° 543/2011 de la Commission européenne du 7/06/2011). Dans votre situation, l'affichage est donc légal.

LA RÉPONSE DE QC

En optant pour le paiement fractionné, vous avez autorisé Cdiscount et Floa Bank, le partenaire du webmarchand, à débiter quatre fois un montant à l'avance déterminé, sur votre compte bancaire, via votre carte de crédit. Si un client n'honore pas ses mensualités, ces deux sociétés ont le droit de réclamer l'intégralité du capital restant (art. 4c des conditions générales du paiement en quatre fois). Dans votre cas, comme votre banque n'a rejeté aucun prélèvement et qu'il n'y a donc pas eu de défaillance de votre part, deux solutions s'offrent à vous. Soit vous adressez un courrier recommandé

avec AR au service client de Floa Bank dans lequel vous exigez le remboursement des échéances versées indûment ainsi que des dommages et intérêts réparant le préjudice subi (art. 1231-1 du Code civil). Soit vous demandez à votre banquier de vous restituer ces sommes au motif que l'opération a mal été exécutée (art. L. 133-25 du Code monétaire et financier). Cependant, vous n'obtiendrez pas davantage, car celui-ci ne pouvait pas empêcher le versement litigieux, ce dernier ayant été mis en place par Floa Bank (arrêt de la Cour de cassation, ch. com. du 24/05/18, n° 17-11.710).

HÔTEL

Prélèvement pour dégradations

Dernièrement, nous avons logé dans un hôtel situé en Saône-et-Loire. Après notre départ, le gérant nous a tenus responsables de plusieurs dégradations. Le banc installé au pied du lit, qui était cassé avant notre arrivée, s'est écroulé quand nous avons posé notre valise dessus. Une baignoire à remous a aussi inondé une partie de la chambre. Or, ce n'était pas la première fois qu'elle fuyait puisque le parquet était déjà tout gondolé. Ajoutons qu'il n'y avait pas de chauffage hormis un petit radiateur d'appoint. L'établissement nous a prélevé 150 € pour toutes ces détériorations soi-disant de notre fait, sans nous en faire part ni joindre de devis ou de photos. Afin d'éviter d'autres débits, nous avons fait opposition sur notre carte bancaire et porté plainte pour fraude. ◆

Laura Breuil, par courriel

ADRESSEZ VOS COURRIERS

233, BD VOLTAIRE,
75555 PARIS CEDEX 11

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



BANQUE

Trop intrusive à mon goût

Ma banque, le CIC, a exigé que je lui donne mon numéro fiscal de référence. Je ne comprends pas sa demande car je suis mensualisée depuis des années auprès des services des impôts. Est-ce normal ? ♦

Catherine S., Chambéry (73)

LA RÉPONSE DE QC

Oui, les banques sont tenues de réclamer à leurs clients leur numéro d'identification fiscale, ou numéro fiscal de référence, afin de lutter contre la fraude et l'évasion fiscale (art. 1649 AC du Code général des impôts). L'objectif, pour le fisc, est de recueillir des informations relatives à vos comptes bancaires et à vos différents placements financiers. Cette procédure de collecte est légale et obligatoire. Vous devez, par conséquent, vous y soumettre. Faute de réponse de votre part après relance, vous encourrez une amende forfaitaire de 1 500 € (art. 1740 C du code précité).



ILLUSTRATIONS LEFFRED THOURON



HORLOGERIE

Le vendeur joue la montre

Chaque mois, ma montre Longines tarde de trois minutes supplémentaires. Comme elle est encore sous garantie, je me rends au service après-vente (SAV) du BHV où je l'ai achetée. La vendeuse, aimable, me répond, l'air désolé, que « ma plainte » n'est pas recevable. Protestation, appel du responsable : « Cherre Madame, tous les modèles automatiques prennent du retard. Ils n'ont pas la précision des versions à quartz. Votre Longines fonctionne parfaitement. » Dépitée, je rumine et finis par appeler la marque. Qui reconnaît aussitôt le problème et se charge gratuitement de la réparation.♦

Élisabeth C., Paris (75)



INTERNET

RegistrePro pas très pro

Pour obtenir un document administratif sur une société, j'ai effectué une recherche sur Google. Le premier site qui est apparu en haut de la page est RegistrePro, qui propose ce service au tarif de 1,90 €. Or, une fois inscrit, je me suis retrouvé abonné à cette plateforme. Comment contester ? ♦

David Doucet, par courriel

LA RÉPONSE DE QC

Au moment où vous avez accepté d'utiliser ce service, RegistrePro le facturait 1,90 € pour un essai de 24 heures. Sur la plateforme, il était mentionné de façon bien moins visible que, sans action de votre part, vous vous retrouveriez automatiquement abonné au tarif de 49,90 € par mois. Si ces informations ne vous ont pas été communiquées de façon claire préalablement à la souscription du contrat, vous pouvez contester auprès de votre banque les prélèvements effectués (art. L.133-25 du Code monétaire et financier).

En cas de réclamation de RegistrePro, qui est domicilié au Royaume-Uni, adressez-vous au Centre européen des consommateurs (Europe-consommateurs.eu). Malgré le Brexit, cet organisme continue à apporter son aide juridique. Depuis la réception de votre témoignage, nous avons constaté que RegistrePro a modifié la page d'accueil de son site. Désormais, apparaît, au premier plan, l'abonnement à 49,90 € puis, en plus petit, le prix de la période d'essai. Faut-il y voir un signe que cette offre était tout sauf limpide ?

Pourquoi les tarifs flambent

En vacances cet été, vous risquez de payer plus cher la location d'une voiture que votre billet d'avion... si vous réussissez à en réserver une !

1 Des prix deux à trois fois plus élevés

Si vous avez commencé à préparer vos vacances, vous l'avez sûrement remarqué : les prix des locations de voitures sont sans commune mesure avec l'avant-crise. Pour rouler à Montréal (Canada) en septembre prochain, vous paieriez 800 € les 12 jours (au moment où nous écrivons ces lignes, fin mars), contre 350 € aux mêmes dates en 2019 ! Déjà l'année dernière, les tarifs

avaient grimpé de 43 % par rapport à 2019 au niveau mondial, et de 49 % en France, selon une étude du comparateur en ligne Carigami publiée en janvier. La hausse atteignait même 62 % en Croatie, 85 % en Espagne et 104 % en Italie ! Le coût moyen par jour est passé de 32 € en 2019, toutes destinations confondues, à 46 € en 2021, assure le site. Et la situation va perdurer.



2 Une pénurie de voitures

Le problème est apparu l'année dernière, lorsque les voyageurs ont pu à nouveau se déplacer après de longues semaines de confinement. Ils ont alors découvert que les prix avaient explosé, mais aussi que beaucoup de véhicules étaient indisponibles. La raison ? Frappés de plein fouet par l'arrêt du tourisme, les loueurs se sont séparés en 2020 d'une bonne partie de leur flotte ; un moyen rapide de récupérer de l'argent tout en réduisant les coûts d'immobilisation. Mais en 2021, deux phénomènes se sont cumulés :

la reprise du secteur, beaucoup plus forte qu'espérée, et la pénurie d'autos neuves, qui ne leur a pas permis de reconstituer leur parc. Résultat : le nombre de modèles proposés à la location en 2021 était presque moitié moindre qu'en 2019. Alors que les grandes enseignes renouvelent habituellement leur flotte jusqu'à deux fois par an, les constructeurs automobiles peinent, depuis deux ans, à livrer de nouveaux véhicules, et ceux qui sortent des usines sont destinés à la vente directe aux particuliers, plus rentable.

3 Réservez vite

Pour limiter l'impact de ces hausses de tarifs, réservez très en avance : la plupart du temps, vous pouvez régler la location à la prise du véhicule, ce qui permet de l'annuler si vos plans changent (ou que vous trouvez moins cher ailleurs). Ainsi, lors des dernières vacances d'hiver, les réservations dans les Alpes ont été effectuées 104 jours avant le départ, contre 45 les années précédentes, note Carigami. Autre conseil : renoncez aux options superflues – nul besoin d'un GPS si vous avez un smartphone ! –, aux rachats de franchise et aux coûteuses assurances complémentaires. Vous êtes déjà couvert quand vous payez avec une carte premium comme Visa Premier. Renseignez-vous sur le site de votre banque avant de louer. Et, si possible, fuyez les gares et les aéroports, où les prix sont plus élevés. **BON À SAVOIR** Certaines flottes non renouvelées accusent leur âge. Soyez donc doublement vigilant lors de l'établissement de l'état des lieux du véhicule, afin d'éviter qu'un vieil impact ne vous soit facturé. Les prix changent, certaines pratiques des loueurs restent...

RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE //

Un suivi personnalisé avec Mon Accompagnateur Rénov'

Le service public de la rénovation énergétique a prévu de s'enrichir d'un nouveau dispositif accessible en 2023.

QUEL RÔLE ?

Vous avez décidé de vous lancer dans la rénovation énergétique de votre logement ? Mon Accompagnateur Rénov' vous assiste du début du projet jusqu'à la réception des travaux. D'abord, il visite l'habitation et réalise un audit énergétique. Puis il vous aide à choisir les interventions les plus pertinentes, à comprendre les devis, à sélectionner des professionnels reconnus garants de l'environnement (RGE), à monter votre plan de financement et à réceptionner le chantier après en avoir assuré le suivi.

DANS QUELS CAS ?

Il s'agit d'un dispositif financé pour les ménages ayant des revenus très modestes ou modestes, selon la terminologie et les plafonds de ressources de l'Agence nationale de l'habitat (Anah). Ceux-ci seront obligatoirement assistés

d'un Accompagnateur Rénov' dans le cas d'un projet de rénovation globale ou si ce dernier comporte au moins deux postes de travaux. Par contre, rien n'est prévu pour les Français aux revenus intermédiaires ou aisés. S'ils font appel à ce service, ils devront en assumer le coût.

À PARTIR DE QUAND ?

Dès le 1^{er} janvier 2023, pour tous les foyers qui bénéficient de l'aide à la rénovation globale MaPrimeRénov' Sérentité.

Dès le 1^{er} septembre 2023, pour tous les ménages qui réalisent des travaux entrant dans le cadre du forfait MaPrimeRénov' Rénovation globale et ceux qui effectuent un bouquet de travaux (deux au minimum) leur donnant droit à au moins 10 000 € d'aide.



BON À SAVOIR Quels que soient vos revenus, vous avez tout intérêt à rencontrer au préalable un conseiller énergie à l'espace France Rénov' de votre département, si vous souhaitez réaliser des travaux de rénovation énergétique. Cette étape est indispensable, car elle permet de présenter votre projet et de repartir avec de précieux conseils, donnés gratuitement et en toute objectivité. 0808 800 700 ou France-renov.gouv.fr.

VÊTEMENTS ET CHAUSSURES //

Trop de polluants chimiques

Vêtements et chaussures contiennent de nombreuses substances chimiques, dont certaines peuvent provoquer des allergies cutanées. Il faudrait renforcer la réglementation.



ALLERGÈNES PUISSANTS

Si le règlement européen restreint ou proscrit l'usage de 12 familles de substances chimiques dans les textiles et les cuirs, cela n'empêche pas les dermatologues de recevoir régulièrement des patients avec de l'eczéma ou une brûlure sur la peau après avoir porté un nouveau vêtement ou changé de chaussures. La présence de deux allergènes cutanés puissants, le chrome VI dans le cuir et le nickel dans les parties métalliques (boutons, fermetures éclair...), est par exemple fortement limitée, pourtant les allergies continuent à se développer. « Le seuil inscrit dans la réglementation ne suffit pas à protéger les consommateurs allergiques », confirme l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses), il devrait être abaissé. »



POUR UNE RÉGLEMENTATION PLUS STRICTE

À l'issue d'une étude qu'elle a menée sur les composés responsables d'allergies cutanées, l'Anses demande, conjointement avec la Suède, une restriction européenne concernant plus de

1000 molécules utilisées dans le processus de fabrication et susceptibles d'être présentes dans le produit fini. Il s'agit de substances employées volontairement, comme les colorants, ou de résidus et d'impuretés. Si cette proposition réglementaire est adoptée, elle limitera leur recours. Elle interdira également tous les colorants « dispersés » des fibres synthétiques, qui provoquent de nombreuses allergies, et diminuera les seuils encore trop à risque du nickel et du chrome VI. Ces mesures renforceront la protection des consommateurs. En effet, en magasin, ils ne peuvent rien vérifier, les distributeurs et leurs fournisseurs n'ayant pas d'obligation d'étiqueter les produits chimiques contenus dans les articles en vente.



La chasse aux économies

Alors que l'inflation atteint des sommets, voici quelques astuces pour préserver en partie votre pouvoir d'achat.

— Par MORGAN BOURVEN

Du jamais vu depuis une quarantaine d'années : en mars, l'inflation a bondi de 4,5 % sur un an. Elle est notamment tirée par la hausse des prix de l'énergie et de l'alimentation. Comment limiter ces augmentations ? En 2019, en pleine crise des Gilets jaunes, nous avions demandé à nos lecteurs de nous révéler leurs petits trucs pour dépenser moins. Publié dans le n° 581 de *Que Choisir*, ils restent plus que jamais d'actualité. Mettre une bouteille d'eau pleine dans la chasse afin d'en limiter la contenance, installer un récupérateur d'eau de pluie dans le jardin, fixer un thermostat programmable sur les appareils de chauffage... autant d'astuces qui permettent de préserver son portefeuille et la planète.

Il y en a beaucoup d'autres. Vous souhaitez économiser l'eau ? Cuisez les légumes à la vapeur plutôt que de les faire bouillir. Posez un économiseur sur les robinets et les pommeaux de douche, vous diviserez ainsi votre consommation par deux, et ce pour quelques euros et sans perte de confort. Pour récupérer l'eau qui coule avant qu'elle soit chaude, placez une bassine dans l'évier ou la douche : vous pourrez la verser dans le réservoir des toilettes ou vous en servir pour rincer la vaisselle. À ce sujet, si vous possédez un lave-vaisselle, nul besoin de prélasser vos assiettes. Et privilégiez le programme éco : il dure plus longtemps, mais consomme, en moyenne, 40 % d'énergie en moins. Idem pour la machine à laver.

En ce qui concerne l'électricité, vous savez certainement qu'en diminuant le chauffage d'un degré, vous économiserez 7 % d'énergie. Mais avez-vous pensé à baisser la température de votre ballon d'eau chaude à 50 ou 55 °C (ne descendez pas en dessous de 50 °C pour éviter le développement de bactéries) ? En outre, avec des multiprises à interrupteur ou

des prises programmables, vous éteindrez en un seul geste les appareils non utilisés : une box internet allumée en permanence consomme 20 € d'électricité par an.

En 2019, vous avez été plusieurs à nous recommander des applications utiles telles que TheFork (anciennement La Fourchette), afin de profiter d'un rabais de 20 à 50 % sur la carte des restaurants partenaires, LasTable, qui offre la possibilité de réserver une table au dernier moment avec une remise, ou Too Good To Go, où commerçants et restaurateurs proposent leurs invendus à coût réduit. D'autres applications antigaspi alimentaire ont essaimé depuis, comme Phenix ou Karma (uniquement à Paris).

Troc et sites de bons plans

Vous pouvez également réaliser des économies grâce à des sites internet de bons plans sur lesquels des communautés d'utilisateurs partagent leurs trouvailles. Né en 2011,

Dealabs a mis en avant, à ce jour, près d'un million d'offres, en ligne et en magasin, dans tous les domaines. Plusdebonsplans est dans la même veine, tandis que VoyagesPirates s'est spécialisé dans les vacances. Hamsterjoueur et Chocobonplan, eux, se focalisent sur les jeux vidéo, les séries et les films.

Enfin, impossible de terminer cet article sans citer notre propre site, Quechoisir.org. Y sont disponibles, en accès libre, une carte du prix des carburants, pour trouver la station-service

Parmi toutes les astuces pour ne pas se ruiner, il y a la consultation de Quechoisir.org !

la moins chère près de chez vous, et celle des supermarchés basée sur les relevés de prix d'une centaine de produits de grandes marques ou de marques de distributeurs. Sans oublier nos différents comparateurs (mutuelles, électricité et gaz, de téléphonie...) : le meilleur moyen de réduire les factures, c'est bien de changer souvent de fournisseur ! ♦

Complétez votre collection

QUE CHOISIR

**QUE
CHOISIR**



N° 612



N° 611



N° 610



N° 609

QUE CHOISIR ARGENT



N° 166



N° 165



N° 164



N° 163

QUE CHOISIR PRATIQUE



N° 131



N° 130



N° 129



N° 128

QUE CHOISIR SANTÉ



N° 170



N° 169



N° 168



N° 167

Pour conserver tous vos numéros



10 €

La reliure
**QUE CHOISIR
SANTÉ**



9,50 €

La reliure
QUE CHOISIR

Pour commander

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

QUE CHOISIR

Service Abonnements

45, avenue du Général-Leclerc
60643 CHANTILLY CEDEX

BULLETIN DE COMMANDE

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

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

QUE CHOISIR

N° 609 N° 610 4,80 €

N° 611 N° 612 4,80 €

QUE CHOISIR ARGENT

N° 163 N° 164 4,95 €

N° 165 N° 166 4,95 €

QUE CHOISIR PRATIQUE

N° 128 N° 129 6,95 €

N° 130 N° 131 6,95 €

QUE CHOISIR SANTÉ

N° 167 N° 168 3,90 €

N° 169 N° 170 3,90 €

LES RELIURES

Reliure Que Choisir 10 €

Reliure Que Choisir Santé 9,50 €

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

MONTANT TOTAL DE VOTRE COMMANDE

M. Mme

Nom _____ Prénom _____

Adresse _____

Code postal _____ Localité _____

Je joins mon règlement

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

par carte bancaire

N° _____

Date de validité _____ Signature _____

Offre valable en France métropolitaine.

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

DÉCOUVREZ NOTRE CARTE INTERACTIVE DU PRIX DES CARBURANTS



UN
SERVICE
GRATUIT



Où faire le plein au meilleur prix ?

Sélectionnez votre carburant et localisez sur notre carte la station la moins chère à proximité de votre position.

Un moyen simple et rapide de faire des économies !

Pour accéder à notre carte :

Ufcqc.link/pdc613

Copiez l'URL ci-dessus
ou flashez le QR code

