

QUE CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT
• SANS PUBLICITÉ

TESTS
LABO



CAMÉRAS DE SURVEILLANCE

Elles jouent
bien leur rôle

- **TONDEUSES**
À GAZON
- **CENTRALES**
VAPEUR
- **PRODUITS**
LAVE-VAISSELLE

Auto Selon
vos besoins,
la bonne
motorisation



Nouveaux OGM
**Faut-il les
craindre ?**

LES NAUFRAGÉS D'INTERNET

Formalités, achats...
**Nos solutions
pour s'en sortir**

L 12260 - 614 - F: 4,80 € - RD



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



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

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

► LA PROXIMITÉ

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

► LE PARTAGE

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

► L'EXPERTISE

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

► L'ENGAGEMENT

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

► L'ACTION

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

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

L'UFC-Que Choisir est également présente sur :

Quechoisir.org



UFC-QUE CHOISIR

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

tests), Fabienne Maleysson, Yves Martin, Élisabeth Oudin, Benjamin Roux, Anne-Sophie Stamat, Audrey Vaugrenet • **Président et directeur des publications**: Alain Bazot • **Relations presse/commerce**: Corentin Coppens, Lauren Nelson, Sibylle de Sazilly, Anne Vesque • **Directeur général délégué**: Jérôme Franck **RÉDACTION** • **Rédacteurs en chef**: Arnaud de Blauwe (QC mensuel), Franck Attia (QC en ligne), Pascale Barlet (QC Argent et QC Pratique), Perrine Venetier (QC Santé) • **Assistante**: Catherine Salignon • **Secrétaire général de la rédaction**: Laurent Suchowiecki • **Enquêtes, reportages**: Elsa Abdoun, Morgan Bourven, Cyril Brosset, Elsa Casalegno, Élisabeth Chesnaïs, Camille Gruhier (chef de rubrique) • **Secrétariat de rédaction**: Valérie Barrès-Jacobs, Marie Bourdellès, Gaëlle Desportes, Neil McPherson, Mélanie Marchais, Mickaël Marques De Oliveira, François Palemon, Séliha Redjadj, Gabrielle Théry, Domitille Vey • **OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION** • Grégory Caret (directeur), Isabelle Bourcier, Sandrine Grollet, Marine Perier-Dulhose, Ingrid Stierner **JURIDIQUE** • Raphaël Bartolomé (responsable), Gwenaëlle Le Jeune, Laurie Liddell, Véronique Louis-Arcène, Candice Meric **ADMINISTRATION** • Florence Thomassin (directrice administrative et financière), Sandrine Flagel, Audrey Saint-Dizier • **Ressources humaines**: Véronique Couesnon (directrice), Estelle Bourjade, Aude Dauchy, Michaëla Schaubroeck • **Gestion de projets**: Régis Ghozlan (directeur), Maud Pontonnier • **Informatique**: Jean-Baptiste Goupille (directeur technique), Damien Bidault, Rémy Ebbo, Gilles Jean, Willy Julian, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Zohra Sourta, Alexis Ulrich • **Logistique**: Philippe Ballon (responsable), Assia Chetoui, Franck Delhomme, Fabienne Dorlet, Inès Jemai **DIFFUSION/PROMOTION** • Laurence Rossetier (directrice), Delphine Blanc-Rouchesse, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Décaune, Laurence Kramer, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Steven Phommairin, Nicolas Schaller • **Courrier**: Brigitte Boutier, Hortense Rossi **DIRECTION DE L'INFORMATION JURIDIQUE** • Sophie Herbreteau (directrice), Murielle Bailly, Christina Bamba, Étienne Berteretche, Magali Berthe, Caroline Bonnet, Estelle Chambet, Clémentine Chervin, Emmanuel Eslin, Rachelle François, Laure Littard, Patricia Lorineau, Justine Marena, Krystèle Mensah, Julia Le Roux, Emmanuelle Pozza, Louise Shan • **Service abonnements**: Que Choisir, 45, avenue du Général-Leclerc, 60643 Chantilly cedex. Tél.: 01 55 56 71 09 • **Inspection des ventes et réassort diffuseurs**: MP Conseil • **Tarifs**: 1 an, soit 11 numéros: 44 €; 1 an + 4 hors-séries: 62 €; 1 an + 4 hors-séries + 4 spéciaux: 90 € **UFC-QUE CHOISIR** • Association à but non lucratif • Bureau du conseil – **Président**: Alain Bazot – **Vice-présidents**: Daniel Bideau, Marie-Christine Radenne – **Tésorier**: Jacques Fleury **Tésorier adjoint**: Jean-Pierre Jokiel – **Secrétaire**: Michel Namy • **Conseil d'administration**: Christian Bernard, Jacques Fleury, Jean-Pierre Jokiel, Xavier Kruger, Arnaud Laugie, Jean-Christophe Lampe, Odette Maïre, Anne Morin, Alain Prou, Alain Sanitas, Marie-Amandine Stévenin; et pour le personnel, Arnaud de Blauwe, Patricia Lorineau • **Études et Lobby**: Olivier Andraud, Antoine Arbas, Méliana Chevallard, Matthieu Robin, Christelle Leduc • **Action politique**: Cédric Musso • **Relations associatives**: Myriam Bos, Christine Chaton, Catherine Guillerm, Nadia Mammi, Karina Novelli, Jean-Philippe Randriambelison **IMPRESSION** – Rotofrance, rue de la Maison-Rouge, 71185 Lognes. Distribué par MLP. Dépôt légal n° 144. Commission paritaire n° 0722 G 8218. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart abonnement à Que Choisir Santé, un encart « carte d'information juridique » sur une partie du tirage et un encart sous enveloppe collée en 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.



16

Exclusion numérique
Trop de « laissés de côté »

ZONE ROUGE



TUCUMAN



INFO EXPRESS

Toute la consommation en bref

4



AUSSI UNE ASSOCIATION

Le billet d'Alain Bazot et les actions nationales

12

Les associations locales et leurs actions

14



ZONE ROUGE

Exclusion numérique • Trop de « laissés de côté »

16



ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

Location de véhicules • Quand un client se rebiffe...

22



ALERTE

Nouveaux OGM • Les NBT alimentent la polémique

24

Sécurité sanitaire • Un procès qui laisse sur sa faim...

29

Smartphones • Attention, applis méchantes !

30

Placements en ligne • Évitez les pièges

32



LABO QC

GRAND TEST DU MOIS

Tondeuses électriques

• Les batteries gagnent du terrain

34

Centrales vapeur • Celles qui ne font pas un pli

38

Détergents et lave-vaisselle

• Avantage aux pastilles tout en un

40

Plaques à induction • Les larges sont à la hauteur

44

Caméras de surveillance • 5 critères à regarder de près

45

Montres connectées • Un atout santé

48



DÉCRYPTAGE

Automobile • Quel moteur choisir ?

50

Vélos électriques • Les « purs » citadins déçoivent

55

Dialyse à domicile • Une réelle alternative à l'hôpital

56



FORUM

Vos courriers, vos questions et nos réponses

60



TOUT S'EXPLIQUE

Lait • Entier, demi-écrémé ou écrémé, lequel boire ?

64

Prix de l'énergie • Soyez économe !

65

Minicrédits • Une sérieuse mise en garde

65

LA DERNIÈRE SÉANCE

L'escroc était maquillé comme une star de ciné...

66

P. WAWRZYNIAK/ADOBE STOCK

GRAND TEST • LABO QC



34

Tondeuses électriques
Les batteries gagnent du terrain

40

Détergents et lave-vaisselle
Avantage aux pastilles tout en un



VIDEST/SHUTTERSTOCK

50

Automobile
Quel moteur choisir ?



P. BOCARD/LE REPUBLICAIN LORRAIN-MAXPPP

Le numéro 613 de Que Choisir a été tiré à 491 700 exemplaires.

CRÉDITS DE COUVERTURE
RAPIDEYE-PHOTOGRAPHICS/ISTOCK;
J. FULAWKA/ADOBE STOCK.

ARNAUD DE BLAUWE
RÉDACTEUR EN CHEF



A. LÉCOMTE

Fracture

Après l'illettrisme, voici l'illectronisme, soit l'incapacité ou la difficulté pour certaines personnes à utiliser les outils numériques (lire notre dossier p. 16). Aujourd'hui, c'est devenu un handicap certain pour la vie quotidienne. Renouvellement de papiers d'identité, demande de prestations sociales, recherche d'emploi ou d'information, achats... et même arnaques : tout passe par Internet. À la fin de cette année, et en application du plan Full démat' (en bon français !) de 2017, toutes les formalités administratives devraient être dématérialisées. De quoi accentuer l'anxiété des personnes qui ont des soucis avec l'informatique. Et cela fait du monde puisqu'on estime qu'elles seraient 17 millions. Le mois dernier, l'Insee révélait ainsi que 32 % des adultes avaient renoncé, en 2021, à effectuer

L'illectronisme, nouvel handicap

une démarche en ligne. Et cela ne touche pas que les séniors ou les moins diplômés. Certes, ils sont majoritaires, mais une part non négligeable des jeunes, pourtant nés avec les nouvelles technologies, sont aussi concernés. Même si on sait se servir d'un ordinateur ou d'un smartphone, on s'arrache parfois les cheveux pour accomplir certaines formalités, tous les sites ne brillant pas par leur ergonomie ! Il reste que les populations démunies face à leur clavier sont pénalisées. Car en même temps que la numérisation se généralise, les administrations s'éloignent de plus en plus des Français. Leurs guichets ferment, elles sont injoignables au téléphone et les courriers qui leur sont adressés restent sans réponse. In fine, et comme le relèvent les services de la Défense des droits, l'informatisation des procédures entraîne un transfert de charge sur les usagers. Pour s'en sortir, les exclus du numérique doivent faire appel à un proche, au milieu associatif ou à des structures publiques qui se mettent progressivement en place. N'empêche. Cette situation constitue une fracture de plus dans notre société. ♦



P. GLEIZES/REA

PASSOIRS THERMIQUES

Des exceptions à l'interdiction de louer

Prévue par la loi Climat (lire également Audit énergétique p. 5), l'interdiction de mise en location des logements qualifiés de passoires thermiques comprend finalement quelques exceptions. Son décret d'application dispose que certaines situations permettront à des biens classés G, dès 2025, puis F, en 2028, enfin E, à l'horizon 2034, de continuer à être loués en échappant à l'obligation d'une rénovation énergétique performante.

Sont entre autres concernés certains secteurs protégés

Notamment si les travaux imposent des modifications de l'état des parties extérieures en contradiction avec les règles et les prescriptions prévues pour les abords des monuments historiques inscrits. En particulier, s'ils dérogent aux conditions d'alignement sur la voirie, sous

réserve du droit de surplomb existant pour une isolation thermique par l'extérieur, s'ils excèdent 50 % de la valeur vénale de l'habitation, ou encore s'ils font courir un risque de pathologie au bâti. Ces exceptions devraient surtout concerner les logements collectifs, donc le parc immobilier haussmannien puisqu'il est impossible de l'isoler par l'extérieur et, plus généralement, les bâtiments soumis à de fortes contraintes architecturales. Ce décret accorde également un délai supplémentaire pour les immeubles des copropriétés qui n'auront pas été en mesure de réaliser les travaux dans les temps impartis, compte tenu de la difficulté de prendre des décisions de cette importance en assemblée générale. On peut penser que des maisons anciennes ou en pierre de taille pourraient aussi être exemptées, sans toutefois l'affirmer avec certitude, le ministère du Logement nous ayant indiqué que les biens visés feront l'objet d'un autre décret, à venir. ♦

PUBLICITÉ

Plus vert que vert !

L'article 12 de la loi Climat portant sur les allégations climatiques de la publicité, telles que « net zéro » ou « zéro carbone », n'était pas satisfaisant. Dans notre récente enquête sur le greenwashing des grandes entreprises (QC n° 612), qui compensent leurs émissions de gaz à effet de serre sans jamais les réduire, nous parlions à ce sujet du « loupé de la loi ». Cet article 12 légalise en effet la publicité pour des produits qui en libèrent le plus. N'importe



antipodes de la Convention citoyenne sur le climat, qui souhaitait « interdire sur tous les supports publicitaires les produits ayant un fort impact sur l'environnement », il autorise la mention « neutre en carbone » sur les pubs. Certes sous conditions, mais elles sont faciles à remplir. Il suffit de mesurer les émissions du bien ou du service, de s'engager à les diminuer à minima et de les compenser en achetant des crédits carbone bon marché. Entre la publication de la loi et celle du décret, l'Agence de la transition écologique (Ademe) a pourtant publié un avis cinglant sur la question, qualifiant de trompeurs les arguments commerciaux ou publicitaires de « neutralité carbone » et de « neutre en carbone ». Alors que l'Ademe est le bras armé du gouvernement en matière d'écologie, il est regrettable que sa note soit passée à la trappe. ♦

L'Ademe dénonce des arguments trompeurs

quel mécanisme de compensation comme le reboisement leur permet de s'afficher neutres en carbone ! La loi Climat empire même la situation actuelle en empêchant tout recours en justice pour pratique commerciale trompeuse. Le seul espoir de voir cette mesure climaticide amendée était son décret. Il vient de paraître, or il n'arrange rien. Aux

PROMOTION

Le gratuit escamoté

On le sait, la pub exagère, omet, enjolive... Mais peut-elle raconter vraiment n'importe quoi ? C'est ce qu'on serait tenté de penser au vu de la campagne de la marque de cosmétiques Lierac, récemment diffusée à la radio. Parmi les produits de sa gamme dédiée aux femmes ménopausées, le laboratoire promettait le soin de nuit gratuit pour tout achat de la crème de jour « en pharmacie, parapharmacie et sur Lierac.com ». Quatre officines ont été visitées par *Que Choisir*. Or, deux n'avaient jamais entendu parler de l'opération. Dans une autre, cela concernait une gamme différente. La quatrième, elle, faisait cadeau non d'un cosmétique mais de compléments alimentaires. Enfin, le site de Lierac offrait royalement un « mini-fluide » (25 ml, soit une contenance deux fois moindre que le flacon « normal »). Quant au détail des études cliniques censé y être disponible, il n'y figurait pas. Gonflé !

AUDIT ÉNERGÉTIQUE

Les maisons F et G y passent

Cette fois, le décret et son arrêté sont parus : l'audit énergétique devient obligatoire pour la vente de maisons individuelles notées F ou G à compter du 1^{er} septembre prochain. Le diagnostiqueur effectuera au minimum une visite de l'habitation, il devra dresser un état des lieux de ses performances énergétiques, identifier les déperditions thermiques et les éventuelles pathologies du bâtiment. Et à partir de là, faire deux propositions de travaux permettant de parvenir à une rénovation performante. L'une passe en revue les six postes de travaux nécessaires pour grimper en B par étapes, l'autre permet d'y arriver en une seule. Les six postes comprennent l'isolation des murs, des planchers bas

et de la toiture, les fenêtres et les portes très isolantes, le système de ventilation, ainsi que les modes de chauffage et de production d'eau chaude. Le tout sans ponts thermiques et en assurant l'étanchéité à l'air du logement. L'auditeur indiquera aussi le coût estimé des travaux et les aides possibles, et il précisera la classe atteinte pour chaque poste dans la rénovation par étapes. Seules exceptions admises à l'objectif de la classe B, un coût disproportionné ou des caractéristiques incompatibles (lire également « Passoires thermiques » p. 4). Si le syndicat des diagnostiqueurs immobiliers Sidiane juge cette entrée en vigueur prématurée, le problème principal se trouve sans

Début septembre



doute ailleurs. Les professionnels de l'audit énergétique s'appuieront en effet sur le diagnostic de performance énergétique (DPE) pour définir le niveau du logement. Compte tenu des aberrations du nouveau DPE relatives par *Que Choisir* (n° 612), on peut craindre le pire... ♦

RAPPELS PRODUITS

LAMPE À POSER MIAOU 220-240 V, 50/60 HZ, DE MARQUE BUT

Modèle: WY7529. Code-barres: 2099901391001. Lots: PO124617, PO125338, PO125656, PO127625, PO128229, PO129663 et PO130038. **Problème:** non-conformité à la norme NF EN 60598, dispositif d'arrêt de traction inefficace et risque de choc électrique. **Où s'adresser:** en magasin But pour remboursement.



THÉIÈRE EN VERRE STOCKHOLM 1,2 L DE MARQUE PALAIS DES THÉS

Référence: M202. Code-barres: 3020025673383. **Problème:** défaut sur la fixation de l'anse. **Où s'adresser:** en magasin Palais des Thés pour remboursement. Informations au 0143 56 90 90.

VÉLOS ET VÉLOS ÉLECTRIQUES DE MARQUE NAKAMURA CHEZ INTERSPORT



Modèles concernés: E-Crossover, E-Cliff Ltd, E-Summit 700, E-Summit 740, E-Summit SUV, E-Fit 150W, E-Fit 150, E-Summit Evo, Summit Evo, Fit 250W, Fit 250, Summit Ltd, Summit 920 L, Summit 705, Summit 715, Complite 950, Compli 930. Code-barres: 3354068619573. Tous les lots. **Problème:** freins de marque Radius présentant des dysfonctionnements. **Où s'adresser:** contacter le service consommateurs au 09 69 32 18 19.



VÉLOS ÉLECTRIQUES DE MARQUE WOODSUN CHEZ E.LECLERC

Modèles: VTT 275" E-Reflex et SUV 275" E-Roc. Code-barres: 3601029950573 et 3601029971080. **Problème:** risque de vieillissement prématuré du dispositif de freinage de marque Radius. **Où s'adresser:** rapporter le vélo en point de vente pour réparation. Informations au 09 69 32 42 52.

PISTACHES DÉCORTIQUÉES DE MARQUE B&S CUISINE CHEZ GRAND FRAIS



Sachet de 250 g. Code-barres: 3580281252024. Lot: 1006. Date limite de consommation: 30/04/2023. **Problème:** dépassement des limites autorisées de pesticides. **Où s'adresser:** remboursement en magasin Grand Frais.



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

HUILE DE TOURNESOL

Nombreux changements de recettes

Soyez vigilant ! Comme la guerre en Ukraine affecte l'approvisionnement en huile et lécithine de tournesol, des centaines d'aliments, des biscuits aux frites en passant par les glaces, voient leurs recettes changer. À la place, les fabricants utilisent de l'huile de colza ou de coco et de la lécithine de colza. Problème: la pénurie touchant aussi le secteur des emballages, impossible de les remplacer et donc de modifier les étiquetages, par conséquent non conformes. Les industriels ont déposé des centaines de demandes de dérogation auprès des pouvoirs publics. Mais quid de l'information claire et loyale au

En cas de présence d'un allergène (remplacement de la lécithine de tournesol par celle de soja ou par un autre additif potentiellement allergène; gluten dans un aliment affiché « sans gluten », etc.), les industriels sont d'ores et déjà tenus d'apposer un avertissement visible sur le produit, via un sticker ou un marquage à proximité de la liste des ingrédients ou en face avant.

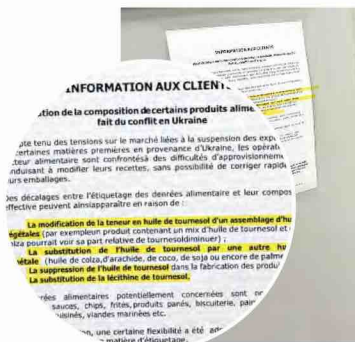
En matière de loyauté de l'information, tout changement substantiel doit être signalé: par exemple, un aliment certifié AB dans lequel une huile non bio est incorporée; un produit dont l'emballage mentionne « sans huile de palme » alors qu'il en intègre; l'ajout d'un ingrédient OGM, etc.

S'agissant des substitutions sans risque sanitaire (par exemple, l'huile de tournesol par une autre huile végétale), les fabricants bénéficient d'un délai de deux mois pour indiquer la reformulation sur l'emballage grâce à un sticker ou tout autre marquage, comme « DEROG » (pour dérogation) ou « COLZA », dans le cadre blanc réservé à la date de péremption.

Les magasins ont l'obligation d'informer leur clientèle par voie d'affichage non seulement dans les rayons concernés, mais également aux entrées et aux caisses. ♦

L'information doit vous être donnée

consommateur ? L'UFC-Que Choisir et d'autres associations ont exigé un encadrement de ces dérogations. Fin avril, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a annoncé des mesures. **# Une base de données, sur le site de la DGCCRF** (Economie.gouv.fr), répertorie les dérogations. Les sites des fabricants et des distributeurs doivent reprendre cette information.



SAVON

Les artisans voient rouge

Les savonniers artisanaux sont en colère ! En cause, l'appellation « sans savon » figurant sur certains pains lavants, ainsi présentés comme très doux. Ces professionnels, qui revendiquent une fabrication traditionnelle, estiment que cette indication est dénigrante, car elle sous-entend qu'il faudrait éviter leurs produits. Selon eux, on ne doit pas mettre tous les savons dans le même panier. S'ils sont tous constitués d'une base très alcaline, qui risque d'assécher la peau, on peut y ajouter de la glycérine ou des huiles végétales pour contrer cette action irritante. En outre, les tensioactifs de synthèse intégrés aux pains « sans savon » polluent bien plus que les ingrédients utilisés par ces artisans. Et surtout, alors que toutes les



J. BONNEFOY

mentions « sans » sont désormais interdites au motif qu'elles pourraient jeter le discrédit sur tel ou tel composant pourtant autorisé, celle-ci est admise par les autorités françaises. Les fabricants ont donc le droit d'afficher « sans savon », mais pas « sans MIT » (un allergène) ou « sans parabens ». Une pétition a été lancée sur Change.org afin que de telles absurdités soient corrigées. ♦

La réputation de leur produit est salie

DON DU CORPS

De nouvelles règles

C'est une conséquence du scandale du charnier de l'université Paris-Descartes, dans le VI^e arrondissement de la capitale, où les dépouilles d'hommes et de femmes destinées à la recherche scientifique ou à l'enseignement médical étaient conservées dans des conditions déplorables. Un récent décret vient d'encadrer plus précisément le don du corps à la science. D'abord, la faculté de médecine à laquelle il est consenti est tenue de remettre au préalable un document d'information, et la décision est révocable à tout moment. Ce texte dispose ensuite que la structure d'accueil n'a pas le droit de demander de l'argent. Car aussi étonnant que cela puisse paraître, certaines facturaient des frais pour la délivrance de la carte de donateur et le transport du corps. Autre règle, le corps ou les cendres sont, en principe, restitués aux proches, sauf si le donneur s'y était opposé ou que la nature des opérations pratiquées l'empêche. Enfin, un comité d'éthique devra approuver les programmes de recherche envisagés. Certes, ce décret représente une avancée, mais les associations de familles de donneurs regrettent entre autres qu'aucun contrôle inopiné ne soit prévu. ♦

SÉCURITÉ

Des vélos à retourner

Attention, freins Radius défectueux ! Une vaste campagne de rappel de vélos et de vélos à assistance électrique (VAE) qui en sont équipés a été lancée en raison d'une possible défaillance. De nombreux modèles commercialisés depuis l'an dernier sont concernés. Les marques Nakamura (Intersport) ou Scrapper (Go Sport) sont citées. Si votre bicyclette est récente et dotée de freins Radius, rapprochez-vous du point de vente pour connaître la conduite à tenir (lire aussi la rubrique « Rappels de produits » p. 6 pour d'autres précisions).

NOURRISONS

Freiner la frénotomie

Dur, dur d'être un bébé ! À peine la porte de la maternité franchie, direction l'ostéo, qui devra remettre tout en ordre après l'accouchement. Et voilà que maintenant, pour faciliter l'allaitement, le nourrisson atterrit aussi parfois chez un spécialiste afin qu'il lui coupe le frein lingual, cette membrane souple qui relie la langue au plancher de la bouche. Les rares études disponibles ne montrent pourtant pas que la frénotomie (l'acte chirurgical consistant à sectionner le frein de la langue) améliore la succion et le transfert de lait. L'Académie de médecine, qui a communiqué sur le sujet, met en garde contre une pratique trop systématique, non dénuée de risques de complications. La nécessité d'intervenir est rare, et on ne doit l'envisager qu'une fois les autres mesures d'aide à la tétée mises en place. La prévention des troubles du langage ou du reflux gastro-œsophagien ne justifie pas non plus une telle opération. ♦



POMPIERS

D'autres soins médicaux autorisés

Les Français l'ignorent, mais lorsqu'ils appellent les pompiers pour un problème de santé, les gestes médicaux que ces derniers sont autorisés à effectuer restent limités. Cependant, à la suite d'un décret publié en avril, les soldats du feu pratiqueront prochainement davantage d'actes relatifs « à des soins d'urgence » (85% de leurs interventions concernent du secours aux personnes). Jusque-là, ils prenaient la tension ou la température, posaient une attelle, utilisaient

un défibrillateur semi-automatique... Une fois formés, ils seront habilités à réaliser de nouveaux gestes avec ou sans l'autorisation préalable du médecin régulateur du Samu (s'il n'est pas joignable, d'un médecin présent sur place). Ils pourront lire une glycémie, évaluer le score de gravité lors de comas et d'accouchements prématurés, ou encore estimer le niveau de douleur. Après avis médical,

ils auront le droit d'administrer des médicaments pour soulager un asthme ou une douleur aiguë, d'injecter de l'adrénaline en cas de choc anaphylactique (causé par une piqûre de guêpe, par exemple), d'enregistrer et de transmettre un électrocardiogramme... Autant de mesures qui devraient renforcer le service rendu aux victimes compte tenu du maillage territorial serré des pompiers dans un contexte de désertification médicale et d'urgences hospitalières débordées (pour que le Samu arrive sur place, il faut, en moyenne, 30 minutes). Soucieux de préserver les prérogatives des soignants, le ministère de la Santé n'a pourtant pas roulé toutes sirènes hurlantes sur le chemin de cette réforme : trois ans de négociations ont été nécessaires ! ♦

Il était temps !



A. MCALLEPHANTHAM-REA



O. DIMIER/ALTOPRESS-INDIA

MÉDICAMENTS

Trop de cachets pour nos enfants

Une vaste comparaison internationale, publiée dans le *Journal of the American Medical Association (Jama)*, montre de fortes disparités des prescriptions médicamenteuses pour les enfants. Sans surprise, chez nous, ces derniers absorbent plus de cachetons qu'ailleurs ! Ainsi, 857 sur 1 000 se voient prescrire un traitement dans l'année, contre 480 en Suède. Côté antibiotiques, ce n'est pas glorieux. Pour l'amoxicilline, la France talonne la Nouvelle-Zélande, autre contrée où les médecins ont la prescription pédiatrique facile. Les résultats d'autres pays de niveau de vie comparable au nôtre prouvent que notre marge de progression est considérable.

VÉHICULES AU RAPPEL



DS 3 CROSSBACK



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

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

LES AUDI A3 E-TRON ET Q3 E-TRON fabriqués du 7 janvier 2020 au 22 février 2022. **PROBLÈME :** possible défectuosité d'un fusible sur le circuit haute tension.

LES BMW X5 HYBRIDES RECHARGEABLES produites du 17 janvier 2020 au 22 février 2021. **PROBLÈME :** risque de court-circuit lorsque l'accumulateur est complètement chargé, ce qui peut causer un incendie et un accident.

LES DS 3 CROSSBACK construits les 16 et 17 novembre 2021. **PROBLÈME :** les ressorts de suspension avant peuvent

avoir été mal positionnés, d'où des dommages à la peinture, une usure prématurée et de la corrosion. Cela risque d'entraîner leur rupture.

LES MERCEDES EQS sorties d'usine entre le 26 mai et le 23 décembre 2021. **PROBLÈME :** mauvais serrage d'une connexion de mise à la masse de l'appareil de chauffage auxiliaire pouvant entraîner une surchauffe du câble.

LES OPEL MOKKA fabriqués les 16 et 17 novembre 2021. **PROBLÈME :** les ressorts de suspension avant

peuvent avoir été mal positionnés, d'où des dommages à la peinture, une usure prématurée et de la corrosion. Cela risque d'entraîner leur rupture.

LES PEUGEOT 208 ET 2008 construits entre le 3 juillet 2019 et le 27 septembre 2020. **PROBLÈME :** risque de coupure du moteur alors qu'on roule.

LES TESLA MODEL S produites entre 2014 et 2021. **PROBLÈME :** risque d'ouverture du capot alors que le véhicule est en train de rouler (défaut au niveau de la serrure).

INDICE DE RÉPARABILITÉ

Et bientôt six produits de plus !

Depuis le 1^{er} janvier 2021, les smartphones, les ordinateurs portables, les téléviseurs, les lave-linge et les tondeuses à gazon arborent un indice de réparabilité. Il renseigne les consommateurs sur leur degré de réparabilité. Dès cet automne, de nouveaux produits devront l'afficher. Il s'agit des lave-linge top (à chargement par le dessus), des lave-vaisselle, des nettoyeurs à haute pression, des aspirateurs filaires, sans fil et robots. Les arrêtés ministériels définissant les critères retenus pour le calcul de l'indice ont été publiés au *Journal officiel* du 4 mai 2022, avec une entrée en application au plus tard dans les six mois. Comme pour tous les autres appareils, cinq critères permettent d'établir l'indice. Quatre d'entre eux possèdent un tronc commun : la documentation disponible ; la facilité de démontage ; la disponibilité des pièces détachées ; leur prix. Le cinquième critère est censé être spécifique à chaque famille. En réalité, il se répète souvent de l'une à l'autre. Ainsi, l'accès à un compteur d'usage, l'assistance à distance sans frais et la possibilité d'opérer une réinitialisation logicielle sont les trois sous-critères qui

composent le critère particulier attribué aux aspirateurs robots comme aux lave-vaisselle ou aux lave-linge top. Concernant les aspirateurs filaires ou les nettoyeurs haute pression, l'arrêt ne retient, pour ce critère, que l'assistance à distance gratuite.

Des critères pondérés

Au sein de chaque catégorie, tous ces critères sont pondérés afin d'aboutir à une note sur 10. Bien que cet indice soit imparfait,

il constitue un repère qui pourra guider le consommateur dans ses décisions d'achat. Son extension, annoncée dès son lancement, est par conséquent une bonne nouvelle. Dommage, toutefois, qu'un fabricant ait la possibilité d'augmenter sa note en jouant sur des sous-critères (la clarté de la notice, par exemple) sans rendre son produit réellement plus réparable (outils spécifiques pour le démontage, composants inamovibles, etc.). ♦

À l'automne

7,1 / 10
INDICE DE RÉPARABILITÉ



R. DAMORET / DENIS/REA

PAINS ET PÂTES

Facile, la digestion ?

Selon un certain nombre de paysans-boulangers ou pasteurs (fabricants de pâtes), la clientèle se disant hypersensible au gluten digère pourtant aisément leurs produits. Des chercheuses de l'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae) ont voulu en avoir le cœur net. Elles ont décomposé les étapes de fabrication du pain et des pâtes artisanaux et « industriels » : variétés de blé, mouture sur meules de pierre ou cylindres, pétrissage et temps de fermentation pour

le pain, conditions d'extrusion et de séchage pour les pâtes. Puis elles ont tenté de retirer, à l'aide de solvants, les protéines issues des produits élaborés selon toutes les configurations possibles. Une hypothèse étayée par un faisceau d'indices pose que plus l'extraction s'avère facile, plus la digestion l'est aussi. Résultats, pour le pain, l'utilisation de levain plutôt que de levure induit la différence la plus importante dans le sens d'une meilleure digestibilité, mais une fermentation longue et une cuisson au four



à bois comptent également. Les pâtes réellement artisanales aussi se sont avérées plus digestes. À défaut d'un paysan-boulangier à proximité (l'équipe devrait à terme mettre en ligne une carte de leurs localisations), les personnes qui se pensent hypersensibles au gluten peuvent s'orienter vers le pain au levain. Par contre, pour les pâtes, difficile de savoir si celles présentées comme « artisanales » et vendues dans les magasins remplissent tous les critères de meilleure digestibilité. ♦

Une meilleure tolérance quand la fabrication est vraiment artisanale

DÉMARCHAGE

Invitation fumeuse

Visiblement, cette technique commerciale plutôt ancienne compte encore des adeptes. Il y a quelques semaines, Olivier J., un retraité habitant des Yvelines, reçoit un appel de Natura Therme, un site internet axé sur la santé, la nutrition et le bien-être. Pour le remercier d'avoir répondu à ses questions, son interlocuteur lui propose de participer, avec son épouse, à une réunion d'information sur les produits naturels à l'issue de laquelle on lui fera don d'une tablette. Olivier accepte. « L'événement se déroulait dans un hôtel d'Épernon, en Eure-et-Loir, nous étions des couples de séniors, explique-t-il. Il a duré trois heures. Un homme, qui se présentait comme naturopathe, nous a vanté les mérites de la



Tous les moyens sont bons

magnétothérapie. Il n'a pas voulu donner son nom, au prétexte qu'il avait un cousin cuisinier qui avait participé à l'émission "Top chef" sur M6 ! » Son discours, très promédicine naturelle, achevé, il fait essayer des articles. « Certains participants se sont couchés sur un matelas qui, assurait-il, permet de s'endormir facilement », poursuit Olivier. Des produits exclusifs fabriqués par une société installée en Espagne, Tech Imperium. Olivier reste méfiant et regarde tout cela avec détachement. Pas

question de sortir le portefeuille. La présentation se termine. Avant de partir, Olivier et sa femme comptent retirer leur cadeau. « Il s'agissait d'un panier gourmand, d'accessoires de magnétothérapie et d'oreillers spéciaux d'une valeur totale de 2500 €, précise notre témoin. Cependant, pour en prendre possession, il fallait que je signe un bon de commande de 2900 € correspondant à l'achat d'un générateur électrique servant à faire fonctionner les accessoires offerts. Et une fois ce document signé, impossible de revenir en arrière. » Une situation illégale. Olivier ayant, au départ, été sollicité par téléphone, le délai de rétraction de 14 jours prévu dans le cadre du démarchage à domicile s'applique. « Comme je commençais à m'énerver, afin d'éviter que les autres participants ne soient dissuadés d'acheter, l'un des organisateurs nous a raccompagnés jusqu'à la voiture. » Le retraité est rentré chez lui avec la satisfaction de ne pas avoir cédé à ces charlatans. ♦

Pour obtenir le cadeau promis, il faut signer un bon de commande

OBÉSITÉ

Une inquiétante épidémie

Tès préoccupants. C'est ainsi que l'on peut qualifier les chiffres récemment publiés par l'Organisation mondiale de la santé (OMS). En Europe, 59 % des adultes et près d'un enfant sur trois sont en surpoids ou obèses. À l'exception des pays d'Amérique (Nord, centrale et Sud), l'institution note qu'il n'y a pas d'autres zones du monde qui obtiennent de tels « scores ». Elle indique que l'on peut parler d'un phénomène « aux proportions épidémiques dans toute la région qui continue à grimper ». Sur la tranche d'âge 5-9 ans, la France affiche un taux d'enfants obèses ou en surpoids de 32,5 %, à égalité avec le Royaume-Uni et derrière l'Italie (42 %) ou encore la Grèce (41 %). Concernant les adultes, l'Hexagone reste dans la moyenne européenne : 59,5 % de la population est touchée, dont 21,6 % atteints d'obésité. Parmi

les causes qui expliqueraient cette forte progression sur 20 ans, l'OMS cite la mauvaise alimentation, le manque d'exercice physique et la sédentarité des Européens, qui s'est aggravée sous l'effet des divers confinements liés à la crise sanitaire. ♦



Panel Que Choisir

DONNEZ-NOUS VOTRE AVIS !

Vous êtes un abonné de *Que Choisir* ? Vous souhaitez livrer votre point de vue sur les articles que vous lisez chaque mois dans le magazine ? Rejoignez notre panel de lecteurs en vous inscrivant à l'adresse suivante : **Panel.quechoisir.org**. Vos avis nous sont précieux pour sélectionner les sujets (enquêtes, reportages, conseils pratiques, tests...) qui correspondent à vos attentes. Merci pour votre collaboration !

SHOCK/ADOBE STOCK - A. MAXIMENKO/ALAMY-PHOTO12



X. POPPIRE

SALON DE L'AGRICULTURE

Interbev réagit

À la suite de la publication de notre article « Salon de l'agriculture - Retour de la fête de l'Intox » (QC n° 612), Interbev, association nationale interprofessionnelle du bétail et des viandes, conteste nos critiques.

« **C**oncernant le seuil maximal de consommation de viande rouge recommandé par les autorités sanitaires par semaine, Interbev souligne que Santé publique France ne précise sur aucun document s'il s'agit de 500 grammes de viande crue ou cuite. C'est pourquoi l'Interprofession se réfère à la recommandation initiale, énoncée par le World Cancer Research Fund (WCRF) en 2018, selon laquelle la quantité à ne pas dépasser est de 500 grammes par semaine de viande rouge cuite (hors volaille), soit 700 à 750 grammes en équivalent cru. Le chiffre de 500 grammes de viande cuite, énoncé dans la brochure Interbev à disposition lors du Salon de l'agriculture 2022, fait d'ailleurs l'objet d'une note de bas de page qui précise bien que la source est celle du WCRF. Par ailleurs, Interbev précise que le chiffre de « 30 % » de compensation des émissions de gaz à effet de serre de l'élevage par les prairies fait uniquement référence aux élevages de ruminants et non à l'élevage en général. Cette donnée, tirée du chapitre VI « Effet de serre » du magazine *L'Actu* « Édition spéciale », également remis lors du Salon de l'agriculture 2022, indique bien qu'il s'agit de la compensation du méthane émis par les vaches (ruminants). » ♦

La réponse de Que Choisir

Dans son livret, Interbev écrit « *Le Programme national nutrition santé recommande de limiter sa consommation de viande hors volaille à 500 g/semaine, puis « cette quantité [...] équivaut à 700-750 g de viande crue* ». C'est faux, Santé publique France fixe le maximum à 500 grammes de viande crue. Le World Cancer Research Fund n'émet pas, lui non plus, cette recommandation. Il préconise un maximum de trois portions hebdomadaires, puis calcule que cela peut correspondre, selon les habitudes de consommation, à un poids de viande crue allant de 490 à 750 grammes. En France, où la portion moyenne après cuisson est de 130 grammes, cela correspond, sur une semaine, à environ 565 grammes de viande crue. Enfin, sur la question du CO₂, *Que Choisir* continue à juger trompeur d'écrire « *ce stockage permettrait de compenser [...] 30 % de l'ensemble des gaz à effet de serre de l'élevage* », sans préciser que cela concerne uniquement les élevages de ruminants. D'autant plus que la même omission est relevée dans le titre de l'article (« Effet de serre et élevage : quel bilan ? »).

ARNAQUE

Plus c'est gros...

Lire le bulletin *Info-Alerte*, régulièrement expédié par le Réseau anti-arnaques⁽¹⁾, laissez-vous tenter. Comment certains peuvent-ils tomber dans le panneau, passant ainsi pour de sacrés gogos ? Pourtant, apparemment, ça marche, les promesses de gains mirobolants mais fictifs continuant à pulluler. Le Réseau a encore déniché une perle avec un message envoyé à des milliers de consommateurs. Il a été rédigé par un certain Stefan Bartel, voyant de son état, qui interpelle le destinataire par son prénom : « *Comme j'aimerais être à vos côtés quand vous recevrez votre gain représentant tout juste un million de dollars en billets et que je viens de déposer pour vous sous pli spécial !* » Et notre homme ajoute qu'il « *siège au G21 [Great 21], qui regroupe les 21 plus grands télépathes, médiums, magiciens et sommités de l'occultisme du monde entier* ». Il en a, d'ailleurs, récemment été élu président « *après, note Info-Alerte, avoir fait apparaître devant l'assemblée [du G21] un million de dollars en billets* ». Le G21



T. ZAUDA/ADOBE STOCK

ayant « *des règles strictes, tous les gains produits* » doivent cependant « *être reversés* ». Bien sûr, c'est le réceptionnaire de la lettre qui est choisi... mais il lui faut adresser à une boîte postale en Suisse un chèque de 25 € couvrant des « *frais forfaitaires* ». Ceux qui se sont laissés tenter n'ont certainement jamais plus entendu parler du « *voyant de renommée internationale* », dont on ne trouve aucune trace sur Internet...

(1) BP 40179 - 79205 Parthenay cedex - Contact@arnaques-infos.org.



Les actions **nationales**

TICKETS DE CAISSE

La dématérialisation n'est pas la panacée

À compter du 1^{er} janvier 2023, l'impression automatique en magasin des tickets de caisse et de carte bancaire sera interdite par la loi antigaspillage. L'objectif ? Limiter les déchets et les émissions de gaz à effet de serre. Cependant, certains spécialistes contestent le bien-fondé de cette mesure – le bilan environnemental du reçu dématérialisé se révélant pire que celui de la version papier –, et son impact consumériste est loin d'être anodin. Car le projet de décret d'application n'oblige pas les commerçants à proposer le ticket en caisse, privant les clients du choix et de la possibilité de faire valoir leurs droits. Mais l'UFC-Que Choisir, emmenant d'autres associations, mène la fronde. Rappelons que cette preuve d'achat matérielle est indispensable pour vérifier l'exactitude du prix payé, se prévaloir des garanties légales ou commerciales, obtenir le remboursement s'il y a rappel d'un produit alimentaire, ou une indemnisation en cas d'action en justice. Ou même pour échanger un vêtement. La suppression par défaut du ticket porte les germes d'une explosion des situations où l'acheteur sera perdant. Par ailleurs, la marche forcée vers la dématérialisation favorise la constitution de bases de données, sources de publicités intrusives. L'UFC-Que Choisir demande au gouvernement de garantir aux Français qu'on leur proposera une facture papier. ♦

MANDAT PRÉSIDENTIEL Plus écologique, vraiment ?

Réélu à la tête de l'État, Emmanuel Macron veut porter un projet « *social et écologique* ». Or, malgré les belles promesses, le bilan du dernier quinquennat en matière de « vert » est surtout noir : du glyphosate encore et toujours alors qu'il devait être interdit, la réintroduction des néonicotinoïdes tueurs d'abeilles, une protection des riverains quasi nulle face aux épandages de pesticides... La « renaissance » de l'ambition écologique présidentielle sera-t-elle (enfin) l'occasion d'une révolution pour une agriculture plus durable et plus responsable ? L'actualité laisse hélas craindre un

Un discours contredit par les actes

regrettable statu quo. La Commission européenne vient, comme l'UFC-Que Choisir, d'étriller le plan stratégique national de la France sur la Politique agricole commune (PAC) pour son manque « *d'ambition environnementale* ». Elle l'appelle à revoir sa copie. Mais, loin de satisfaire aux attentes européennes et de la société civile, la réaction française se résume en une fin de non-recevoir. Le ministre de l'Agriculture, dans sa lettre à l'exécutif européen, campe sur ses positions et soutient un modèle agricole productiviste, aux antipodes des enjeux écologiques. Et dire qu'à l'occasion de ce « *mandat nouveau* », le président avait vanté, dans son discours d'investiture, la « *prééminence de la volonté générale sur les intérêts particuliers* »... Les discours, c'est bien, les actes, c'est mieux. ♦

MIEL

Son origine enfin connue

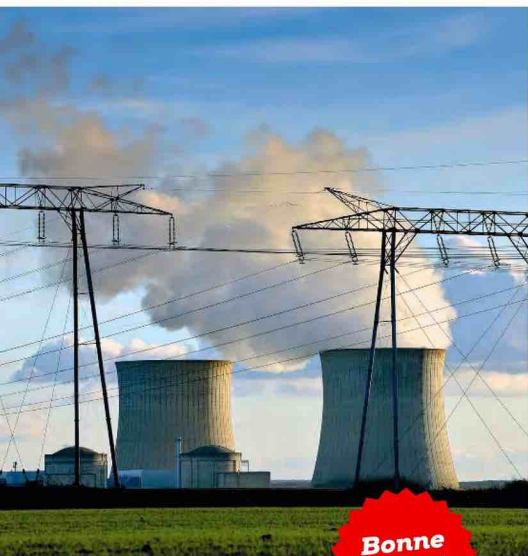
Tous régulièrement, l'UFC-Que Choisir dénonce les fraudes sur le miel, facilitées par l'opacité quant à sa provenance. En 2017, elle a appelé, avec l'Union nationale de l'apiculture française, à une réelle traçabilité et bataillé devant le Parlement à cette fin. L'association se félicite donc de la parution du décret rendant obligatoire l'indication d'origine, à compter de juillet 2022, pour les miels conditionnés dans l'Hexagone. Et, en cas de produits mélangés, la notification de tous les pays concernés par ordre d'importance. À cause de



symboles et de messages créant de la confusion sur les emballages, 80 % des consommateurs pensent en effet acheter du miel français, alors que 70 % des pots vendus chez nous viennent de l'étranger. La mention de l'origine doit permettre d'y voir plus clair, au moins pour les miels conditionnés en France. Pour les autres, il faudra attendre une réglementation européenne *ad hoc*. ♦



Retrouvez les billets d'Alain Bazot sur
QUECHOISIR.ORG



L. GRANDGUILLOT/REA

Bonne nouvelle

ÉLECTRICITÉ

Le Conseil d'État rejoint l'UFC-Que Choisir

Des syndicats et des actionnaires d'EDF avaient saisi le Conseil d'État afin qu'il suspende la décision du gouvernement d'augmenter le volume d'électricité vendue à un tarif compétitif par EDF à ses concurrents. L'objectif de la mesure est de limiter la hausse des prix de l'électricité pour les consommateurs en permettant aux distributeurs de s'approvisionner à moindre coût. L'UFC-Que Choisir est utilement intervenue dans la procédure pour souligner la nécessité de protéger le pouvoir d'achat des Français. Depuis trop longtemps, ils sont privés de la pleine jouissance de la rente nucléaire, alors qu'ils ont financé la construction des centrales. Ils se retrouvent ainsi surexposés aux hausses des prix de l'énergie sur les marchés internationaux. Faisant primer l'intérêt général, la haute juridiction administrative a rejeté la demande des syndicats d'EDF. Et a souligné le bien-fondé de l'intervention de l'UFC-Que Choisir, montrant ainsi la légitimité des consommateurs à s'impliquer dans les sujets en lien avec la régulation du marché. Les syndicats ont déposé un autre recours. L'association suivra de près le dossier. Elle a par ailleurs appelé le président de la République à agir pour écarter le risque d'explosion des factures en 2023 (+ 47% selon nos calculs). ♦

L'intervention de l'association a été salvée

NUTRI-SCORE

Arrêtons d'avaler n'importe quoi !

La Commission européenne doit se positionner, d'ici à fin 2022, sur l'apposition de l'étiquetage nutritionnel en face avant des produits alimentaires. Mais les industriels s'activent en coulisse pour diaboliser le Nutri-Score, promu par l'UFC-Que Choisir et le Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc). Selon eux, ce classement stigmatiserait les spécialités régionales. Pour démontrer que cette assertion est fausse, l'association vient de publier les résultats sans appel d'une enquête menée sur tout le territoire par ses antennes locales. Ainsi, sur 588 références du terroir, près des deux tiers (63%) présentent un Nutri-Score A, B ou C, soit de « bonnes



Un E ne veut pas dire à bannir mais simplement à limiter.

JF FREY/LALSACE-MAXPPP

notes ». L'argument des lobbys de l'agroalimentaire est donc fallacieux. Rappelons par ailleurs que les étiquettes D et E ne signifient aucunement que les denrées concernées doivent être bannies, mais qu'il faut les consommer en quantité modérée et à une fréquence raisonnable. L'obésité est désormais « épidémique » en Europe, juge l'Organisation mondiale de la Santé (lire aussi p. 10), qui appelle à s'attaquer aux déterminants commerciaux de l'alimentation. Par conséquent, l'UFC-Que Choisir exhorte les professionnels à stopper leur campagne de dénigrement et appelle la Commission européenne, à qui elle a transmis les résultats de son enquête, à faire le bon choix en imposant le Nutri-Score. ♦

— Par MARIE BOURDELLÈS

PRINTEMPS DES CONSOMMATEURS

Différents événements ont fleuri en France

L'édition 2022 de l'opération nationale consacrée à la consommation responsable a rencontré un franc succès. Près de 80 associations locales y ont participé.

Soixante-dix-neuf associations locales (AL) ont pris part au Printemps des consommateurs 2022. Orchestrée par l'UFC-Que Choisir, cette opération nationale leur permet de créer des actions consacrées à la consommation responsable, mise à l'honneur depuis plusieurs années. Ainsi, les bénévoles de la Drôme ont parcouru les marchés, comme celui de Portes-lès-Valence le 7 avril. Ils en ont profité pour faire découvrir au public l'application Quelproduit et la carte des circuits courts disponible sur Quechoisir.org. Le 10 avril, Douai (Nord) lançait sa Journée verte dédiée à la nature. L'occasion pour l'AL d'installer un stand et de diffuser des informations sur des sujets écologiques. L'AL du Var-Est s'est, elle, associée à la manifestation Fréjus 100 % nature, les 2 et 3 avril. Au programme : échanges avec les habitants sur le Nutri-Score et les additifs alimentaires, entre autres.

Nîmes adapte des actions existantes

Tous les ans, certaines AL adaptent aussi des actions existantes à la thématique, à l'instar de l'UFC-Que Choisir de Nîmes. Bernard Désandré, son président, nous a raconté les trois temps forts de son Printemps responsable. Par exemple, l'AL est

allée, une nouvelle fois, à la rencontre des travailleurs handicapés de l'établissement et service d'aide par le travail (Esat) Les Chênes verts, avec lequel elle collabore souvent. Le 5 avril, elle y a dispensé une journée de sensibilisation aux écogestes, et aux risques sur les réseaux sociaux. Trois semaines plus tard, l'AL a participé à « La

Un temps fort pour les bénévoles

grande émission UFC-Que Choisir » sur Radio Nîmes, comme chaque dernier lundi du mois, de 15 à 16 h. Le 25 avril, Bernard Désandré et son acolyte, Gilles Bergogne, ont présenté à l'antenne les applis QuelDébit et Quelproduit, ainsi que les nouvelles cartes interactives des circuits courts et du prix de l'essence. Enfin, le 16 mai, les bénévoles ont animé une conférence-débat au Cadre, l'Université de la culture permanente et du temps libre de Nîmes. L'AL y a conduit un cours sur le changement climatique et ses conséquences sur la consommation. Mais l'association nîmoise pense déjà à la suite. Elle organise sa journée portes ouvertes le 14 juin, et milite pour que des fontaines rafraîchissantes gratuites raccordées au réseau d'eau potable de la ville soient mises à disposition de la population, afin de contrer l'invasion des bouteilles en plastique. Des discussions sont en cours avec les édiles. ♦



Bernard Désandré (ci-dess.) et l'AL de Nîmes mènent aussi la bataille de l'eau.



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

LOCATION DE VÉHICULES

Retour épique

Quittant la République dominicaine pour retourner vivre en Loire-Atlantique, monsieur S. loue une voiture auprès d'Europcar pour rallier Nantes après avoir atterri à Paris. À l'aéroport, il bataille afin de récupérer le véhicule, qui ne l'attendait pas à l'endroit prévu. Puis il tombe en panne sur l'autoroute. Il fait appel à un dépanneur, mais ne parvient pas à joindre le service assistance du loueur. Il est obligé de dormir à l'hôtel, qu'il rejoint en taxi. Le lendemain, sans nouvelles d'Europcar, monsieur S. loue une autre auto, à ses frais. À la suite de ces aléas, et face au refus de la société de l'indemniser, il s'adresse à l'UFC-Que Choisir de Nantes, dont le courrier a été efficace : monsieur S. est remboursé du prix de la réservation défectueuse et des frais supplémentaires. ♦

UFC-QUE CHOISIR DE NANTES (44)

DOSSIER MÉDICAL

L'obtenir est un droit

Désirant changer de médecin traitant, madame X lui demande son dossier médical. Sollicitée plusieurs fois, le praticien s'obstine à lui opposer un refus. C'est pourtant une obligation inscrite dans la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé. La patiente fait intervenir l'association locale de Charente-Maritime, qui parvient à convaincre le professionnel de respecter la loi. ♦

UFC-QUE CHOISIR DE CHARENTE-MARITIME (17)

LITIGES RÉSOLUS

FACTURE D'EAU

Mille de trop

C'est la douche froide lorsque monsieur H. découvre la note: Suez lui annonce une consommation d'eau annuelle de 1123 m³, pour un total de 3 600 € ! D'ordinaire, il utilise 125 m³ par an. L'expert et le plombier qu'il fait intervenir ne détectent aucun problème. Pourtant, Suez refuse de réduire le montant dû, précisant que cela n'est possible qu'à la suite de la réparation d'une fuite. Monsieur H. interpelle l'UFC-Que Choisir de Saône-et-Loire, qui saisit le médiateur national de l'eau. L'association locale argue que seul un défaut du compteur peut être à l'origine d'un tel volume, à savoir le saut dans la colonne des milliers.



M. GAILLARD/REA

Après analyse du dossier, le médiateur se range à cet avis et propose de dégrever la facture de 1 000 m³, solution acceptée par le distributeur, pour le grand soulagement du consommateur. ♦

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

INDEMNISATION

Air France pousse le bouchon

La poussette de madame D. a été abîmée au cours du vol Air France jusqu'en Guadeloupe. Dès son arrivée à Pointe-à-Pitre, elle montre les dégradations au comptoir de la compagnie; un récépissé de son signalement lui est délivré. De retour en France, la consommatrice

envoie un e-mail exigeant une indemnisation couvrant les frais de réparation, justificatifs à l'appui. Air France refuse, sous prétexte que madame D. n'a pas adressé sa demande dans les sept jours suivant la réception de l'objet endommagé, conformément à la Convention de Montréal (article 31). Après avoir consulté l'UFC-Que Choisir d'Aix-les-Bains, la cliente répond que sa réclamation enregistrée le jour même du constat des dégâts prouve qu'elle a respecté le délai imparti (arrêt de la Cour de justice de l'Union européenne du 12/4/18, C-258/16). Elle est enfin remboursée ! ♦



L. GRANDGUILLOT/REA

UFC-QUE CHOISIR
DE SAVOIE (73)

REJOIGNEZ
NOS ASSOCIATIONS
LOCALES

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

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

POLLUTION

Obligés d'acheter
des bouteilles d'eau

Nous vous parlions, dans notre numéro d'avril, du combat que mène l'UFC-Que Choisir de Côte-d'Or contre l'ouverture problématique d'un point de captage d'eau potable. Dans son dernier bulletin, l'association locale rapporte l'alerte d'un consommateur vivant à Cléry (21): depuis le début de l'année, les 4 000 habitants de la quinzaine de communes que couvre le Syndicat intercommunal des eaux (SIE) de Montmirey-le-Château ne peuvent plus boire l'eau du robinet et l'utiliser pour laver les aliments ou cuisiner. En cause: la présence en quantités anormales de pesticides, lesquels la rendent impropre à la consommation. Il revient aux foyers de se fournir en bouteilles d'eau ou de s'approvisionner dans les villes avoisinantes non contaminées. Difficile à avaler. L'association locale (AL) va agir ! ♦

UFC-QUE CHOISIR DE CÔTE-D'OR (21)



EXCLUSION NUMÉRIQUE

Trop de “laissés”

Refaire ses papiers, déclarer ses revenus, obtenir des aides sociales, s'informer, communiquer, acheter... difficile de se passer d'Internet au quotidien ! Pourtant, la dématérialisation à outrance risque de laisser des millions de personnes sur le bord de la route. Des solutions existent, mais elles sont insuffisantes.

— Par **CYRIL BROSSET** avec **MARINE PERIER-DULHOSTE**

Et si cette année était celle de la numérisation de toutes les démarches administratives ? Tel était, en tout cas, le souhait du gouvernement lorsqu'il a lancé, en 2017, le plan Full démat'. Ce dernier prévoyait la dématérialisation de 250 procédures administratives parmi les plus courantes d'ici à la fin de 2022. À quelques mois de l'échéance, l'objectif n'est qu'en partie atteint. Une vingtaine d'entre elles restent à numériser. Que ce soit pour se pourvoir en justice, saisir le conseil des prud'hommes ou enregistrer un contrat d'apprentissage, un dossier papier doit toujours être constitué et déposé à un guichet physique ou expédié par la poste. Quant aux 230 autres formalités officiellement réalisables sur Internet, leur degré de numérisation varie. Si acheter un timbre fiscal, commander une carte Vitale, signaler un changement d'adresse ou réclamer un extrait de casier judiciaire ne pose aucun problème particulier, d'autres démarches nécessitent d'être aménagées. Ainsi, certaines plateformes ne sont pas compatibles avec le matériel et les logiciels utilisés par les personnes en situation de handicap, le dépôt d'une préplainte en ligne ne peut s'effectuer que depuis un ordinateur, non un smartphone, et la procédure d'obtention d'une attestation de diplôme s'avère tellement peu fluide qu'elle n'est jugée satisfaisante que par 2 utilisateurs sur 10, par exemple.

Si elle doit permettre à l'État de faire des économies, cette vague de dématérialisation a aussi pour but de faciliter la vie des usagers. Les démarches électroniques sont censées leur éviter de se déplacer, de patienter parfois plusieurs heures au téléphone ou de poster des documents qui risquent de se perdre dans les méandres de l'Administration. Quelques clics sur son ordinateur à n'importe quelle heure du jour et de la nuit, y compris les soirs et les week-ends, suffisent pour lancer une demande ou examiner l'avancée d'un dossier.

Des Français de tous âges ne maîtrisent pas les bases de l'informatique

Mais pour utiliser ces services, encore faut-il réunir un certain nombre de conditions. La première ? Posséder un ordinateur ou, le cas échéant, un smartphone ou une tablette. Or, en 2019, 17% des foyers ne détenaient pas de PC, d'après l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee), notamment les ménages les plus modestes. Il faut ensuite disposer d'une connexion à Internet, voire résider dans un secteur couvert par au moins un réseau mobile. L'ennui, c'est qu'on estime que dans notre pays, 20% de la population ne bénéficie toujours pas d'une liaison web digne de ce nom et que des milliers de Français vivent dans des zones blanches ou grises, autrement dit des endroits où le mobile ne passe pas ou passe mal. La dernière condition pour profiter de ces procédures en ligne, et pas des moindres, est d'être un minimum à l'aise avec l'outil numérique. Sur ce point également, on reste loin du compte. Selon des données récentes, 4 millions de nos concitoyens ne sauraient pas se servir d'un ordinateur et 13 millions manqueraient d'agilité avec les nouvelles technologies. Si les plus de 70 ans sont largement représentés, ils ne sont pas les seuls.

Des Français de tous âges ne maîtrisent pas les bases de l'informatique ou éprouvent des difficultés dès qu'il est question de compléter un dossier administratif, de chercher un emploi, d'envoyer un CV ou de remplir sa déclaration de revenus en ligne. Les personnes porteuses de handicap, les adultes protégés ou encore les détenus peuvent, eux aussi, pour une raison ou une autre, être concernés.

La course au tout-numérique creuse les déséquilibres au sein de la population

Cette situation ne date pas d'hier. Le « choc de simplification » voulu en 2013 par le président de la République de l'époque, François Hollande, et la première vague de numérisation qui a suivi avaient commencé à faire apparaître des inégalités entre >>>

de côté”

ENQUÊTE QUE CHOISIR

9 672 personnes ont répondu au questionnaire sur les démarches en ligne de l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir diffusé dans notre newsletter et auprès des associations locales, fin avril 2022. Voici les principaux résultats.

40 % ont déjà échoué à réaliser seuls une démarche en ligne



72 % ont jugé la procédure trop compliquée



23 % ont demandé de l'aide à un proche



22 % ont abandonné et n'ont finalement pas effectué la démarche



70 % de ceux qui ont testé une solution de soutien (France services, association, etc.) l'ont trouvée utile



La numérisation des procédures administratives empêche certains usagers d'avoir accès aux services publics.



REPORTAGE

Des associations forment les plus fragiles

Face à la fracture qui divise le pays, des associations se sont donné pour mission de former la population au numérique. Au centre Emmaüs Connect de Créteil (94), ce matin-là, Colette, 80 ans, a apporté son smartphone pour apprendre à installer Doctolib et trouver le kinésithérapeute qu'elle cherche en vain depuis des semaines. Après une heure et demie passée avec Christian, l'un des deux conseillers numériques présents, l'objectif est atteint. « Je lui ai dit ce qu'il y avait à faire, mais je l'ai laissée manipuler le téléphone. Avec les personnes âgées, il faut aller à l'essentiel, ne pas les abreuver d'informations inutiles, et surtout, les rassurer et leur expliquer qu'aucune de leurs actions n'est irréversible. Il suffit parfois qu'une icône ait été déplacée ou que l'application ait fait l'objet d'une mise

à jour pour qu'elles soient complètement perdues », commente Christian. Dans la salle voisine, d'autres bénévoles de l'association viennent en aide à deux femmes. Gérard indique à Maria comment gérer ses comptes Ameli et Engie. « On devait créer les espaces en ligne. Or, on s'est aperçu qu'elle disposait déjà d'un compte Ameli que lui avait ouvert son fils et dont elle ignorait le mot de passe. Ça a un peu compliqué les choses, toutefois, on s'en est sortis », résume Gérard. Michel, quant à lui, enseigne à Jeannette comment prendre en main la tablette que ses enfants lui ont achetée. Elle ne se fait cependant pas d'illusions : « On me montre comment y arriver, mais rien ne rentre dans ma tête et tout ça m'effraie. Lorsque j'ai besoin, je demande à mes fils, sauf qu'ils ne sont pas toujours disponibles. » Michel tente



tout de même de la convaincre que rien n'est perdu. « Quand vous serez chez vous, lui dit-il, envoyez-moi un message, et je vous répondrai. »

Un sentiment d'exclusion

Au cœur de Paris, le centre social Cerise de la rue Montorgueil accueille les ateliers de l'association Kocoya. Ce matin-là,



SOLUTIONS S'équiper à moindre coût

Offre Coup de pouce d'Orange

(Réservée aux personnes ayant un quotient familial CAF ou MSA inférieur ou égal à 700 €.) Accès Internet fixe à 19,99 €/mois, Livebox incluse. Possibilité

de bénéficier d'un ordinateur portable à 169 € et d'une formation au numérique gratuite. Boutique.orange.fr/informations/offre-sociale.

Les recharges solidaires de l'association Emmaüs Connect

(Réservées aux bénéficiaires de l'association, avec le soutien de SFR.) 2 € pour 8 Go d'Internet mobile. 4 € pour les appels, les SMS illimités et 5 Go d'Internet. 2,50 € ou 5 € pour appeler à l'international. + Vente de matériel

reconditionné: 70 € maximum le smartphone, 180 € l'ordinateur, etc. N'hésitez pas aussi à vous tourner vers les appareils reconditionnés et vers nos comparateurs de forfaits fixes et mobiles, accessibles gratuitement sur Quechoisir.org.

>>> ceux qui possédaient de bonnes compétences informatiques et les autres. Depuis, le nombre de procédures pouvant être effectuées en ligne n'a cessé de croître et la fracture, de s'agrandir. Désormais, certaines démarches doivent même être obligatoirement réalisées électroniquement, comme le renouvellement de passeport ou de carte d'identité qui nécessite, avant de se rendre en mairie, de remplir un dossier sur des sites dédiés. Idem si vous désirez obtenir une procuration de vote. Certes, le commissariat ou la gendarmerie demeure un passage obligé, mais vous n'aurez pas d'autre choix que de formuler au préalable une demande sur le Web. Ce phénomène prend d'autant plus d'ampleur que tous les aspects de la vie quotidienne sont touchés par cette dématérialisation. Dénicher un médecin, réserver un billet de train ou d'avion, gérer ses comptes bancaires, se loger, chercher du travail... difficile aujourd'hui de se passer d'Internet! Maîtriser l'outil numérique s'avère également utile pour qui souhaite rester en contact avec ses proches, s'informer, se cultiver, se divertir...

Résultat: des personnes qui ont toujours été autonomes se retrouvent d'un coup à devoir solliciter de l'aide pour des démarches de la vie courante. « La numérisation des procédures entraîne un report de charge sur les usagers et ceux qui les entourent, qu'il s'agisse des membres de leur famille ou de travailleurs sociaux, municipaux ou associatifs, alerte Daniel Agacinski, le délégué général à la médiation de la Défenseure des droits. Ce qui est dramatique pour les usagers, c'est qu'ils



Emmaüs Connect et Kocoya proposent des ateliers gratuits pour apprendre à maîtriser les outils numériques.

trois femmes et un homme, âgés de 67 à 80 ans, assistent à une séance animée par Audrey. Pendant une heure et demie, l'étudiante les accompagne dans la création sur leur mobile d'un compte Ameli et de leur espace retraite. « Je sais me servir d'un ordinateur car j'en ai toujours utilisé dans ma vie professionnelle, mais le téléphone, je ne connaissais pas »,

explique Monique, une habitante du quartier de 77 ans. À 67 ans, Farida rencontre plus de difficultés. « Avant, j'étais autonome. Aujourd'hui, il faut que l'on m'aide pour acheter un billet de train ou réserver une chambre d'hôtel. Je me sens exclue. J'aimerais savoir faire plus de choses par moi-même », raconte-t-elle. Face à eux, Audrey déploie des trésors de patience et de pédagogie :

« Les niveaux s'avèrent très variés. Si la plupart des personnes sont volontaires, d'autres restent réfractaires à la technologie. Elles ont peur de mal faire et d'être arnaquées. » Chez Emmaüs Connect comme chez Kocoya, les ateliers sont 100 % gratuits, financés grâce à des accords avec des partenaires (mutuelles, caisse de retraite ou autres).

PHOTOS : TUCUMAN

Le nombre de procédures pouvant être effectuées en ligne n'a cessé de croître et la fracture numérique, de s'agrandir

peuvent être sanctionnés lorsqu'ils ne parviennent pas à réaliser la démarche jusqu'à son terme ou qu'ils commettent une erreur. Certains ont même été verbalisés par des contrôleurs de la SNCF après être montés sans billet dans un train depuis une gare sans guichet, alors qu'ils n'avaient pas de smartphone, outil qui est devenu indispensable pour acheter un titre de transport. D'autres n'ont pas pu bénéficier de leurs droits sociaux parce qu'ils n'ont pas réussi à suivre la procédure en ligne ou qu'ils n'ont pas répondu à temps à un e-mail reçu dans une messagerie qu'ils ne consultaient jamais. La dématérialisation des démarches administratives pose aussi des questions de confidentialité, quand quelqu'un est obligé de demander à un proche de lui prendre un rendez-vous chez le médecin ou de remplir sa déclaration de revenus à sa place, par exemple.»

Les confinements ont révélé la gravité de la situation

La crise sanitaire que nous venons de traverser n'a fait qu'empirer les choses. Du jour au lendemain, des particuliers qui n'avaient jamais touché un ordinateur de leur vie ont dû

se mettre à imprimer des attestations de déplacement, à télécharger une application pour prendre rendez-vous dans un centre de vaccination et à scanner un QR code afin d'obtenir leur passe sanitaire. Si la plupart y sont parvenus tant bien que mal, seuls ou accompagnés, combien ont échoué ? « Le premier confinement a été pour nous un électrochoc, se souvient Anne-Valérie Desprez, la responsable du centre socio-culturel Cerise, situé rue Montorgueil à Paris (11^e arrondissement). Des personnes que nous voyions régulièrement se sont retrouvées isolées à leur domicile. Nous avons gardé le contact avec certaines d'entre elles, en leur téléphonant et en leur proposant de visionner des vidéos que nous avions tournées à leur attention, mais d'autres ont été coupées du monde, incapables de sortir de chez elles ni de parler avec leurs proches. La situation était telle qu'il nous est apparu plus que jamais indispensable, à l'issue des périodes de confinement, de former nos aînés au numérique. » Depuis, le centre Cerise accueille les ateliers de l'association Kocoya, pendant lesquels des étudiants apprennent aux seniors à se servir d'Internet (lire l'encadré ci-dessus). Toutefois, les personnes âgées ne sont pas les seules victimes de la crise. Des jeunes ont aussi été dans l'incapacité de communiquer avec leur entourage. Et des salariés, qui jusque-là n'avaient jamais rencontré le moindre souci à leur poste, se sont tout à coup sentis en difficulté faute de maîtriser les outils indispensables pour travailler à distance (visioconférence, partage de documents, etc.).

>>>



>>> Face à l'aggravation de cette fracture numérique, des mesures ont été prises. Le plan France très haut débit, lancé en 2013, a été accéléré. Il devrait, d'ici à trois ans, permettre à la grande majorité des Français de bénéficier d'un accès à Internet très haut débit, notamment grâce au déploiement de la fibre optique sur tout le territoire. Le New Deal Mobile, signé en 2018 avec les opérateurs, a débouché sur la suppression d'un certain nombre de zones blanches où le réseau ne passait pas. L'accès à ces services reste néanmoins conditionné à la souscription d'un abonnement télécoms, dont les prix ont tendance à augmenter depuis plusieurs années. Du côté des services publics aussi, les choses avancent. Tout d'abord, après avoir fait preuve d'un certain flou sur le sujet, le gouvernement a promis que les guichets des administrations demeureraient ouverts le temps nécessaire et que chaque service public continuerait à proposer un accueil téléphonique. Il reste à savoir si les moyens accordés à ces alternatives seront suffisants pour fournir une prestation de qualité.

Rapprocher les services publics des usagers

D'autres initiatives, issues de la grande consultation post-crise des Gilets jaunes, ont fleuri ici et là. Les administrés déplorent que les services publics s'éloignent d'eux ? Plus de 2000 espaces France services sont nés en quelques mois. Ces « guichets mutualisés », créés le plus souvent grâce à la volonté des communautés de communes et des agglomérations avec le soutien financier de l'État, permettent aux citoyens de trouver de l'aide pour effectuer les procédures administratives de la CAF, du fisc, de la Poste, de l'Assurance maladie, de l'Assurance retraite (Cnav ou Carsat), du ministère de l'Intérieur (principalement pour les papiers d'identité) et de Pôle emploi. À la fin de l'année, chaque Français devrait résider à moins de 30 minutes d'un espace ou de la permanence d'un bus itinérant France services (lire l'encadré p. 21). L'exécutif a, en outre, décidé de créer 4000 postes de conseillers numériques, chargés d'intervenir dans les maisons France services, les mairies, les centres sociaux et les associations qui le souhaitent afin de venir en aide aux populations en difficulté avec le numérique. La plupart d'entre eux ont été recrutés, formés et répartis sur le territoire. Enfin, un statut d'aidant numérique a vu le jour :



Itinérants, les bus France services accompagnent les usagers dans leurs démarches administratives.

des professionnels habilités (médiateurs numériques, travailleurs sociaux, agents d'accueil, animateurs jeunesse, etc.) pourront réaliser des démarches administratives pour le compte de personnes mal à l'aise avec les nouvelles technologies.

Un maître mot : simplification

Un accès efficace aux services publics requiert aussi une simplification des procédures administratives en ligne. Il s'agit d'une des missions de la Direction du numérique (Dinum). « Notre objectif est de faire en sorte [que les plateformes et les procédures] soient les plus ergonomiques et les plus simples possible, explique Xavier Albouy, le directeur interministériel du numérique par intérim. Cela passe par le fait de ne plus réclamer aux usagers des informations dont dispose déjà l'Administration, ou de généraliser FranceConnect, un système d'authentification leur permettant de se servir des mêmes identifiants pour accéder à tous les services en ligne. Cela passe également par l'utilisation d'un vocabulaire compréhensible par tous et par l'adaptation des sites aux différentes formes de handicap, notamment, en choisissant des contrastes de couleurs améliorant la lisibilité des malvoyants, etc. En outre, nous demandons de plus en plus souvent l'avis des usagers sur les démarches

PRATIQUE À qui s'adresser

➔ **Vous rencontrez des difficultés avec le numérique ? Nos pistes pour obtenir de l'aide.**

✱ **Trouver** l'espace

France services le plus proche : Anct-carto.github.io/france_services.

✱ **Rencontrer** un conseiller numérique qui vous aidera dans vos démarches : Conseiller-numerique.gouv.fr.

✱ **Apprendre** par vous-même à utiliser le numérique : Lesbonsclics.fr.

➔ **Voici aussi quelques associations qui forment au numérique.**

✱ **En Île-de-France** Astroliens : Astroliens.org, Emmaüs Connect : Emmaus-connect.org, Kocoya : Kocoyathinklab.com.

✱ **À Nantes (44)** Le coup de main numérique : Le-coup-de-main-numerique.org.

✱ **En Île-de-France, Nouvelle-Aquitaine et dans les Hauts-de-France** Konexio : Konexio.eu/index.html.

➔ **Des initiatives existent un peu partout sur le territoire.**

N'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre mairie, de votre conseil départemental ou du centre social le plus proche.





REPORTAGE

Les bus France services à la rencontre des administrés

En ce matin ensoleillé, Marianne et Félicie ont garé leur bus France services sur la place de Courteuil, un village entre Chantilly et Senlis, dans l'Oise. Deux pièces y ont été aménagées, une pour l'accueil, l'autre pour les entretiens confidentiels. Un ordinateur, une imprimante, une clé 4G et un grand sens de l'écoute, c'est tout ce qu'il leur faut pour mener leur mission. Marianne reçoit Nathalie et Alessandro, venus modifier l'adresse sur leur carte grise. Quelques minutes auraient suffi si Alessandro avait pu fournir le mot de passe de sa messagerie. Le changement réalisé, le couple repart enchanté. Félicie, elle, est avec Philippe, qui

veut faire le point sur sa future retraite. Ce sexagénaire à l'aise avec l'informatique ne parvient pas à accéder à l'ensemble de son décompte. Malgré une heure d'entretien et l'appel à un conseiller de la Carsat, le problème demeure. « *Le souci vient de la caisse de retraite* », déplore-t-il. Plus tard, une femme arrive pour des passeports. « *Avant, c'est ma fille qui s'occupait de ça, mais elle est partie. Moi, je ne sais pas et ça m'effraie* ». « *Vous avez fait toutes les demandes avec le même e-mail, c'est normal que ça ne fonctionne pas* », lui explique Marianne, qui remet vite tout en ordre. En deux heures et demie, trois cas ont été gérés. « *C'est peu, mais ça laisse le temps de mener les procédures jusqu'au bout* », se réjouit Marianne. Selon les statistiques, quatre démarches sur cinq trouvent une solution dès la première visite dans un espace France services.

PHOTOS : TUCUMAN

qu'ils ont effectuées. Grâce à cela, les ministères qui en sont porteurs peuvent avoir un retour direct et détecter des points d'amélioration. Le ministère de l'Éducation nationale a ainsi réussi à faire passer la note de satisfaction de la procédure de déclaration des vœux d'orientation post-troisième de 4,6/10 en 2020 à 6,9/10 l'année suivante.⁽¹⁾ »

Collectivités locales et associations combattent les inégalités

À côté de l'État et de l'Administration, collectivités locales et associations œuvrent pour réduire ces inégalités en formant les personnes peu agiles avec le numérique. La mission n'est pas simple. Il faut avant tout identifier celles susceptibles d'être aidées et les convaincre de s'initier. Il convient ensuite de leur présenter des formules répondant à leurs besoins et à leurs attentes (ateliers standards ou sur mesure, suivis collectifs ou individuels...), et d'obtenir les financements. Les caisses de retraite, les mutuelles, Pôle emploi et d'autres organismes soutiennent ce genre de projets. Enfin, une pédagogie adaptée à la situation doit être mise au point. Implantée en Île-de-France, l'association Astroliens propose, par exemple, à ses bénéficiaires un suivi individuel ainsi que des ateliers collectifs, dans lesquels ceux-ci sont répartis selon leur niveau et leur envie. « *Nous regardons avec eux ce qu'ils savent faire, puis nous leur demandons ce qu'ils aimeraient apprendre (jouer, envoyer des e-mails...)*. *Il est important qu'ils y prennent du plaisir et y trouvent un intérêt* », détaille Dominique Lanfranchi, son tout nouveau président.

Petit à petit, les choses avancent. « *Il y a eu une vraie prise de conscience par l'État et les associations que la maîtrise du numérique n'était plus une option. Cependant, si les initiatives actuelles sont réelles, elles ne suffiront pas à résoudre le problème tant le nombre de personnes en souffrant est élevé*, prévient Victor Estienney, le responsable national des opérations d'Emmaüs Connect, une association qui accompagne les publics les plus précaires dans l'utilisation des nouvelles technologies afin de favoriser leur insertion. *Gardons surtout de l'humain, parce qu'une frange de la population aura toujours besoin d'aide*. » « *Les mesures prises par l'État vont certes dans le bon sens, toutefois encore faut-il qu'elles soient pérennisées*, estime Guilhem Pradalé, le directeur général de la MedNum, une coopérative qui rassemble un réseau d'acteurs luttant contre l'illectronisme. *Aujourd'hui, les postes de conseillers numériques sont financés pour deux ans, mais nul ne sait ce qu'ils deviendront après. Il faudrait que ce métier soit reconnu et qu'une vraie filière soit créée. Que la formation des élèves soit renforcée, sinon on ne traitera que les symptômes et pas le fond du problème*. » Enfin, l'aide devra être mieux répartie sur le territoire. Car si les habitants d'Île-de-France et des grandes agglomérations sont bien lotis, il n'en va pas de même pour ceux vivant dans des petites villes de province ou dans les campagnes. La dématérialisation pour tous n'est pas pour demain. ♦

(1) Il est possible de suivre l'avancée de ces travaux sur le site Observatoire.numerique.gouv.fr.

ERWIN DEVÈZE,
qui a loué un utilitaire chez
Sixt, s'est vu réclamer près
de 1000 € par la société.
Or, aucun état des lieux
contradictoire du véhicule
n'avait été effectué.



Les clients d'agences de location auto craignent souvent d'être abusivement facturés lors de la restitution du véhicule. L'un d'eux a porté plainte pour escroquerie.

— Par **MORGAN BOURVEN**



LOCATION DE VÉHICULES

Quand un client se rebiffe...

C'est l'un des litiges les plus courants que traitent nos juristes et les bénévoles des associations locales de l'UFC-Que Choisir : un consommateur rend une voiture de location et reçoit, quelques jours plus tard, une facture pour un dommage. Ce problème survient souvent quand aucun état des lieux n'a été réalisé lors de la restitution du véhicule. La plupart des victimes paient, car elles estiment que le combat est perdu d'avance. Mais pas Erwin Devèze, ingénieur à Paris. Lorsque Sixt a voulu jouer à ce petit jeu, il ne s'est pas laissé faire...

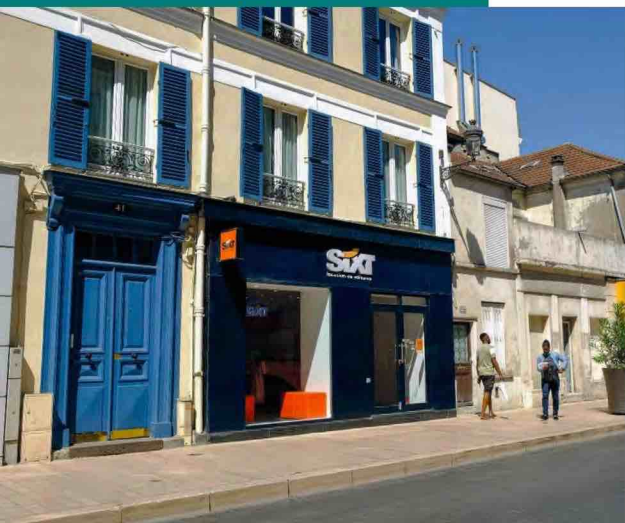
— Impossible de procéder à un état des lieux

Le 9 juillet 2021, Erwin doit transporter un canapé à Créteil (94). Il réserve en ligne un camion auprès de l'agence Sixt de Vincennes (94). Une fois sur place, il découvre, au moment de signer le contrat, qu'un état des lieux y est déjà joint. Au guichet, on lui précise, à sa demande, qu'il pourra en établir un autre, contradictoire, dans le parking. Là, l'unique personne présente lui déclare n'être affectée qu'au nettoyage. Erwin remplit le document dans son coin et retourne chez le loueur pour lui signaler que la première fiche d'état n'est pas conforme (différence kilométrique, niveau d'essence incorrect, défauts sur le véhicule non répertoriés) ; le contrat est mis à jour sur une tablette. Quelques heures plus tard, il rapporte l'utilitaire et veut effectuer un état des lieux de remise. Une employée lui répond qu'étant seule, il lui est impossible de quitter son poste et l'invite à garer le camion dans le parking et à mettre les clés dans une boîte. Erwin s'exécute, puis revient à l'agence, car il a oublié son portefeuille à l'intérieur du véhicule. La salariée va le chercher et lui affirme, alors qu'il lui redemande de procéder à un état des lieux, qu'elle a vu le camion et que tout est en ordre.

— Une facture de 925 € pour des dégradations

Le lundi suivant, l'ingénieur trouve dans sa boîte aux lettres une facture de 46 € en raison d'un dépassement du forfait kilométrique. Il téléphone à Sixt pour rappeler que le kilométrage de départ était erroné et qu'il avait été corrigé. Le directeur de l'agence invoque un « problème informatique » et lui promet de le rembourser. Mais le lendemain, c'est la douche froide : Erwin reçoit une autre facture, d'un montant de 925 €, pour un dommage qu'il conteste formellement. Cerise sur le gâteau, Sixt lui prélève une seconde fois la somme de 46 € à cause du soi-disant dépassement kilométrique. « Je me rends sur place et fais part au responsable de mon désir de

Manifestement gênée, la direction du loueur a cherché à désamorcer l'affaire



Entendu par la police, le responsable de l'agence Sixt de Vincennes (94) a eu bien du mal à se justifier. Moralité ? On a toujours raison de défendre ses droits.

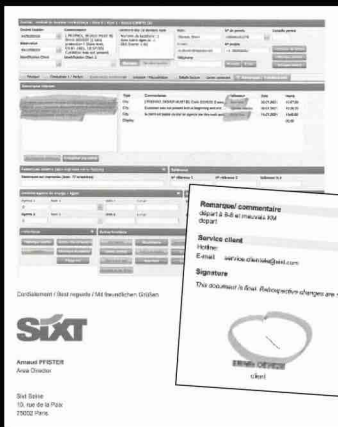
NOUS AVONS BESOIN DE VOUS

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](https://twitter.com/UFCquechoisir)



La fiche d'état du véhicule semble avoir été modifiée a posteriori et la signature du client est un faux.

régler cette affaire à l'amiable », témoigne Erwin. « Il me rétorque que la seule solution est de payer les dégâts. Il est dédaigneux et sourit lorsque je lui annonce que je vais déposer plainte, arguant que son agence fait partie d'une multinationale. » Pas de quoi impressionner Erwin. Il se rend dans un commissariat du Val-de-Marne, où l'on accepte de prendre sa plainte. Pourtant, en matière de droit, il s'agit ici plutôt d'un litige civil devant se régler hors de la chaîne pénale.

— Au commissariat, le responsable de Sixt s'enferme

La plainte est néanmoins prise au sérieux. Les policiers convoquent le directeur, qui se défait de toute responsabilité ou faute. Un état des lieux de départ est facultatif, puisqu'il s'appuie sur la dernière fiche d'état connue, celle de la précédente location, se défend-il. « Or, comment croire que celle-ci était conforme, puisqu'il y avait 200 kilomètres de différence par rapport au compteur ? », se demande Erwin. Un état des lieux de retour n'est pas non plus obligatoire, poursuit le responsable, et interrogé sur l'article 1731 du Code civil (« S'il n'a pas été fait d'état des lieux, le preneur est présumé avoir reçu [la chose] en bon état »), il réplique que les conditions générales de Sixt sont seules à faire foi. Drôle de vision de la hiérarchie des normes ! Pire, il présente à l'agent de police le contrat de location, avec une fiche d'état (retrait et restitution du véhicule) datée du 9 juillet. Problème : la signature du client est fautive et un commentaire, laissant penser à une modification a posteriori, y est joint : « Le client est passé ce jour en agence me dire avoir porté plainte pour tentative d'escroquerie suite à une facture que j'ai corrigé selon ses souhaits le 12/07 (sic). » « En plus de l'arnaque, j'ai donc ajouté le faux et usage de faux en écriture dans ma plainte, afin que l'on fasse la lumière sur les pratiques de cette agence », glisse notre lecteur. Entendu une seconde fois le 25 avril 2022, le professionnel a concédé des erreurs (sans expliquer pourquoi la signature d'Erwin était fautive) tout en assurant avoir respecté le protocole et le contrat. « Le responsable de secteur, lui, s'est montré plus compréhensif et a souhaité faire annuler le dommage pour éviter les poursuites », souligne Erwin. La plainte atterrira quand même chez le procureur, qui décidera des suites. Contacté par *Que Choisir*, un autre responsable de Sixt a regretté que nous jetions « l'opprobre sur toute une société à cause des manquements d'une seule agence ». C'est à croire qu'il ne connaît pas l'histoire entre notre association et l'entreprise : en 2018, l'UFC-Que Choisir avait obtenu du tribunal de grande instance de Beauvais (60) l'annulation de 23 dispositions abusives contenues dans ses conditions générales de location. ♦

Que faire quand cela se passe mal ?

Nos conseils pour vous prémunir en cas de mauvaise surprise post-location.

Caution ponctionnée sans état des lieux de retrait et de retour

En l'absence d'état des lieux, le véhicule est considéré en bon état lors de la remise des clés. Vous êtes donc présumé à l'origine des éventuels dégâts, à moins que vous ne prouviez le contraire. S'appuyer sur une inspection de la voiture à laquelle vous n'auriez pas assisté ou vous faire supporter le coût d'une réparation sur la seule estimation du loueur peut être abusif : demandez une expertise contradictoire. Réunissez d'autres éléments pour prouver que ces dommages n'ont pas eu lieu pendant la location (photos, témoignages...). Relisez vos contrats d'assurance (auto, responsabilité civile...) pour savoir si ce sinistre est couvert et comment (production des états des lieux, par exemple). *Recommandation de la Commission des clauses abusives n° 96-02 du 14/6/96, n° 43. Articles 1731, 1732 et 1353 du Code civil.*

Dommage facturé mais non signalé sur l'état des lieux de restitution

Pour contester, appuyez-vous sur l'état des lieux de restitution qui ne répertorie aucun dégât. L'agence de location ne pourra vous facturer des réparations que si elle démontre que les dégradations ont été occasionnées pendant la location. En présence d'un état des lieux contradictoire ne mentionnant aucun dommage, il lui sera difficile d'apporter cette preuve. *Article 1730 du Code civil.*

Somme retenue disproportionnée

La société de location doit justifier la somme retenue sur le dépôt de garantie par des éléments complémentaires à l'état des lieux (devis, facture). En effet, faire payer des réparations en utilisant un devis réalisé sous son seul contrôle peut s'avérer abusif. Demandez une expertise du véhicule afin de déterminer le montant du dommage. Vous avez aussi la possibilité de contester tout dégat avant de vous voir facturer des frais. *Recommandation de la Commission des clauses abusives n° 96-02 du 14/06/1996, n° 43.*



NOUVEAUX OGM

Les NBT alimentent la polémique

Les nouvelles techniques de modification génétique, dites NBT, révolutionnent la sélection des cultures. La réglementation européenne, qui sera révisée en 2023, les encadrera-t-elle aussi strictement que les OGM classiques ? Pas sûr...

— Par **ELSA CASALEGNO** et **FLORENCE HUMBERT**

L'avenir de notre alimentation passerait par les *New Breeding Technologies* (NBT). Ces « nouvelles techniques de sélection génétique » progressent à pas de géant depuis une dizaine d'années, en particulier grâce à la mise au point du « ciseau génétique » Crispr-Cas9 (lire l'encadré p.25), qui a valu, en 2020, le prix Nobel de chimie à la Française Emmanuelle Charpentier et à l'Américaine Jennifer Doudna. Les NBT permettent une modification ciblée du génome avec une facilité déconcertante, sans y introduire de gène étranger (transgène), contrairement à ce qui est fait pour les organismes génétiquement modifiés (OGM) classiques.

Plus rapides et moins onéreuses que la sélection traditionnelle par croisements ou que les OGM d'ancienne génération, les NBT séduisent nombre de chercheurs et de fournisseurs de semences. Ces derniers rêvent de commercialiser des plantes et des animaux d'élevage aux génomes « boostés », indispensables selon eux à une agriculture plus productive et plus « verte ». Et ils ne manquent pas d'arguments vertueux. Oubliés, les OGM résistants aux herbicides ou produisant leurs propres toxines insecticides, on travaille désormais sur le goût et la qualité nutritionnelle des produits, la tolérance des plantes au changement climatique ou encore la résistance aux ravageurs pour utiliser moins de pesticides. Quelques végétaux sont ainsi déjà produits par NBT (lire l'encadré p.26).

La justice européenne donne aux produits NBT le même statut qu'aux OGM

Si elles suscitent peu de réticences quant à leur usage en recherche fondamentale et dans le domaine médical (production de médicaments par des bactéries modifiées, thérapie génique...), ces technologies, appliquées à l'agriculture, sont



vivement contestées. Les écologistes, appuyés par une partie des chercheurs, pointent les problèmes scientifiques, éthiques et environnementaux que soulèvent ces « nouveaux OGM ». Et ils déplorent le flou juridique qui les entoure.

Des militants français sont montés au créneau dès 2015. La Confédération paysanne et plusieurs ONG environnementales (Les amis de la terre, Nature et progrès, Vigilance OGM, etc.) ont attaqué l'État pour non-respect de la directive européenne de 2001, qui régit les cultures génétiquement modifiées. Ils ont remporté une victoire – temporaire – en 2018, quand la Cour de justice de l'Union européenne a statué que les NBT sont bien des OGM, et qu'à ce titre elles doivent être évaluées, tracées et étiquetées. Malgré ce jugement, l'Hexagone n'est toujours pas en règle vis-à-vis des textes européens. Et le débat continue sur le statut à accorder aux NBT, mais aussi sur les lacunes de la loi. « Il faudrait introduire un cadre législatif européen, estime l'eurodéputée Irène Tolleret (Renew Europe). Sinon, l'UE risque de devenir une vraie passoire pour des produits issus de NBT importés de pays qui considèrent qu'ils ne sont pas des OGM, à l'instar des États-Unis, du Canada, de l'Argentine et d'autres encore. Garantir une traçabilité est nécessaire. » Ce n'est pas le cas aujourd'hui. Une clarification est donc indispensable, mais dans quel sens ?



Sélectionner en laboratoire le meilleur de la tomate et retrouver son goût d'autan, c'est tentant...

Pour bien comprendre

OGM classiques et NBT, deux techniques différentes

Le patrimoine génétique d'un organisme vivant est porté par son génome, constitué d'une longue molécule d'ADN (ou d'ARN pour certains virus). Cette dernière est composée de « briques », les nucléotides, et agencée en deux brins complémentaires : un gène, qui code pour un caractère ou une fonction, est une petite partie de cet ADN. Les premiers OGM sont nés dans les années 1970, il s'agissait de bactéries. Dans les années 1990, les cultures transgéniques ont fait leur apparition d'abord en Amérique du Nord.

Les OGM classiques sont modifiés par transgénèse. Autrement dit, un gène d'une autre espèce (transgène) est introduit dans le génome de l'organisme à améliorer. Mais on ne maîtrise pas à quel endroit de l'ADN il s'insère. Il faut utiliser un « vecteur » (en général

une bactérie) pour l'introduire dans la cellule. Des bouts d'ADN de virus ou de bactérie, accolés au transgène, sont eux aussi insérés dans l'ADN cible. Ils localisent ce gène et en permettent la « lecture ».

Les NBT n'insèrent pas de gène étranger dans l'ADN de l'organisme. Elles peuvent en modifier ou en supprimer une petite séquence en intervenant directement sur ses nucléotides. Parmi ces techniques, le « ciseau génétique » Crispr-Cas9, mis au point en 2016, est le plus utilisé. Un bout d'ARN repère l'endroit précis du génome à modifier et y guide une enzyme Cas9, qui va couper le brin d'ADN. Lors de la réparation de ce dernier par la cellule, des mutations ou des insertions de nucléotides peuvent se produire, modifiant ou inactivant le gène ciblé.

1

LES NBT ÉTIQUETÉES COMME DES OGM : LA DÉCISION DIVISE

Selon leurs partisans, les techniques NBT sont beaucoup plus précises que la transgénèse, et n'occasionnent que des modifications réduites du génome. De plus, elles copient des gènes préexistants dans d'autres plantes, ou induisent des mutations qui auraient pu survenir naturellement, en se contentant d'accélérer le processus d'apparition de nouveaux caractères. Elles seraient indiscernables de plantes mutées naturellement, contrairement aux OGM issus de la transgénèse. Les opposants rétorquent qu'il s'agit bien de génie génétique, une partie des manipulations du génome se déroulant en laboratoire. Autre souci : les processus ne sont pas complètement maîtrisés et cela occasionne des dégâts collatéraux sur le génome. Mais ils sont passés sous silence par les laudateurs des NBT. Des mutations non désirées sont ainsi susceptibles de se produire à d'autres endroits que la portion d'ADN visée – elles sont dites hors cible. Yves Bertheau, directeur de recherche honoraire de l'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae) au Muséum national d'histoire

>>>

>>> naturelle de Paris (MNHN), a suivi l'émergence de ces biotechnologies depuis les années 1970. Selon ce spécialiste, « repérer puis éliminer toutes ces mutations non intentionnelles s'avère difficile, car coûteux. On utilise donc des méthodes moins chères, mais inadaptées. Résultat, les variétés commercialisées sont porteuses de nombreuses modifications de leur ADN aux effets inconnus. » On peut néanmoins espérer que la technique s'affine.

Le droit de choisir son alimentation

Sur la possibilité de repérer des plantes NBT, il n'y a pas consensus. Les mutations « imitant » la nature, il est impossible de les distinguer des variétés classiques, estiment les uns. Les manipulations laissent des « cicatrices génétiques » et des résidus d'ADN étranger dans les cellules, détectables par des méthodes d'analyse pointues, répondent les autres. Mais les consommateurs sont en droit de savoir, et de choisir, ce qu'ils mangent et la façon dont leurs aliments ont été produits. Analyse ou pas, une traçabilité documentaire est toujours possible, comme pour le bio. Un étiquetage à l'attention des consommateurs serait donc envisageable, mais la volonté politique semble faire défaut.

Si les cultures NBT miment la nature et sont indétectables, en théorie l'évaluation des risques, la traçabilité et l'étiquetage ne se justifient pas. Fabien Nogué, chercheur à l'Inrae, propose une autre piste : l'évaluation non de la technique (sélection classique, OGM ou NBT) mais du produit vendu.



Des laboratoires utilisent les NBT pour créer des animaux plus petits, plus musclés, plus productifs...

« Toute nouvelle variété résistante à un insecte par sa propre production de toxine, par exemple, devrait être évaluée, quelle que soit la méthode en jeu, estime-t-il. De même qu'une tomate qui fait baisser la pression artérielle. En revanche, on pourrait pousser moins loin l'évaluation dans le cas d'un maïs résistant à la sécheresse ou d'un blé dont la taille du grain est augmentée. » C'est passer un peu vite sur le fait que la technologie employée importe autant, pour certaines personnes, que le produit. « La technique n'est pas neutre, soulignait Bernadette Bensaude-Vincent, philosophe et membre du comité d'éthique de l'Inrae, lors d'auditions de l'Office parlementaire d'évaluation des choix scientifiques et technologiques (OPECST) en 2021. Elle véhicule toujours des valeurs de la communauté qui la porte et de la société où elle émerge. » Le débat sous-jacent est l'adhésion ou non au modèle d'agriculture productiviste, et sa « part de responsabilité [...] dans le réchauffement climatique et la biodiversité perdue », comme l'évoquait Bernard Rolland, ingénieur de recherche à l'Inrae, lors de ces auditions.

COMMERCIALISATION

Des végétaux modifiés par NBT sont déjà en vente

Des NBT sont autorisées dans plusieurs pays. En 2021, le Japon a donné son feu vert à la vente de la tomate sicilienne rouge high Gaba. Modifiée génétiquement, elle est enrichie en acide gamma-aminobutyrique (Gaba), un neurotransmetteur qui aurait des effets bénéfiques sur l'hypertension. Aux États-Unis, depuis 2016, un champignon de Paris ne brunissant pas peut en théorie être commercialisé. Plusieurs de ses gènes ont été désactivés pour limiter son oxydation, donc allonger sa durée de conservation. Un soja produisant une huile

de meilleur profil en acides gras est également sur le marché. De nombreuses autres NBT en sont au stade de la recherche ou de la précommercialisation : un maïs résistant à la sécheresse, un blé ne contenant plus de gliadine (une protéine du gluten redoutée des intolérants), une pomme de terre à teneur réduite en acrylamide (un composé cancérigène à la cuisson), une tomate modifiée pour retrouver le goût d'autan, etc. Des projets restent dans la droite ligne des OGM classiques, avec l'objectif de rendre des céréales résistantes à des herbicides, par exemple.



LES PROMESSES RESTENT À CONCRÉTISER

Il est légitime pour le consommateur de connaître l'impact de ces nouvelles cultures sur sa santé et l'environnement. Apporteront-elles un progrès permettant de relever des défis tels que la perte de biodiversité, le changement climatique, l'évolution de la population mondiale, la transition agroécologique ? Les réponses divergent. Est-il dangereux de manger des aliments obtenus par NBT ? La question fait resurgir des peurs parfois irrationnelles. Aucune étude rigoureuse n'a démontré que les OGM faisaient courir plus de risques que les produits traditionnels. « Si je voulais pousser le raisonnement plus loin, je dirais que les NBT peuvent présenter moins de risques que les produits de la sélection classique dans certains cas. Car on sait mieux prévoir les possibles conséquences des nouveaux caractères et faire de nombreuses simulations », commente Fabien Nogué. Pas sûr que cela suffise pour convaincre les sceptiques, tant on manque de recul sur ces nouvelles techniques. « Leur défaut, c'est qu'il n'a jamais été démontré qu'elles avaient un effet bénéfique pour le consommateur, estime Daniel Boy,



ET CHEZ LES ANIMAUX ? Les expérimentations se multiplient

émanant de laboratoires en mal de publicité et de financements, la plupart en sont restés au stade expérimental.

Des projets pour l'élevage

Du côté des animaux d'élevage, les projets sont plus aboutis, avec la perspective de gains pour les éleveurs et les entreprises de sélection. La lutte contre les maladies a été le premier objectif : porc résistant à la grippe porcine, volailles épargnées par la grippe aviaire, etc. Mais la productivité s'est invitée : porcs hypermusclés, chèvres dont la laine cachemire pousse plus vite... Pas sûr que ces avancées suffisent à vaincre la défiance du public. Les promoteurs des NBT mettent donc l'accent sur les progrès pour

le bien-être animal ou l'environnement : sélection de poussins femelles pour éviter l'élimination des mâles après éclosion, saumons stériles pour prévenir les croisements avec les espèces sauvages... Promesses d'avenir ou miroir aux alouettes ? Les chercheurs restent prudents. « On entend parler de "biotech de garage" à propos de ces techniques, mais c'est faux, affirme Hervé Aclouque, chercheur à l'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae). Induire une mutation de l'ADN dans une cellule n'est pas trop compliqué, mais produire un animal vivant avec une mutation ciblée, c'est autre chose. Le changement d'échelle est énorme, et pas simple à réaliser. » Au risque de cruelles déconvenues. L'administration américaine a reclassé en OGM un veau sans cornes issu des NBT, après avoir trouvé un fragment d'ADN étranger (un plasmide ayant servi à modifier le gène ciblé) dans son génome, annulant ainsi plusieurs années d'expérimentation.

(1) Éditions Flammarion, 2021.



Y aura-t-il un marché pour des minicochons de compagnie ?

Les animaux du futur seront-ils issus des NBT ? Les projets des sociétés de biotechnologie fleurissent dans le monde entier, relate Aline Richard Zivohlava dans son livre *La saga Crispr*⁽¹⁾. En 2015, un laboratoire chinois produisait un chien Crispr-Cas doté d'une masse musculaire doublée par rapport au stéréotype de sa race, la beagle. On n'ose imaginer les dérives possibles... Depuis, les projets de recherche se sont multipliés : cochons miniatures en guise d'animaux de compagnie, chats hypoallergéniques grâce à la neutralisation de la protéine allergisante Fel d1 de leur salive, cheval de compétition à la musculature impressionnante, etc. Cependant,

sociologue. *Pourquoi alors prendrait-il un risque, même infinitésimal ?* » Pour rassurer, rien de tel que de proposer des « superaliments » aux qualités nutritionnelles améliorées, comme ce blé pauvre en gluten ou cette tomate Gaba qui aurait des effets bénéfiques sur l'hypertension. Encore faut-il prouver ces allégations, surtout quand on sait qu'avoir une alimentation équilibrée est bien plus efficace (et moins dangereux) qu'ingérer des alicaments.

Environnement : des progrès en trompe-l'œil

Des plantes plus productives et nécessitant moins de pesticides, des aliments plus nutritifs... telles étaient déjà les promesses des premiers OGM. Quelques décennies plus tard, on reste loin du compte. Aujourd'hui, ces cultures représentent 12 % des terres travaillées (surtout en Amérique), mais les ambitions ont été revues à la baisse. Seuls quelques caractères subsistent, essentiellement la tolérance à des herbicides et la résistance à des insectes. Elles concernent quasi exclusivement quatre grandes cultures intensives : le maïs, le soja, le blé et le coton. Enfin, elles n'ont pas conduit à une baisse significative de la consommation de pesticides, au contraire !

« La même stratégie de la promesse est à l'œuvre avec les NBT », assure Yves Bertheau (Inrae). Or, les performances annoncées ne sont pas toujours au rendez-vous. « Aux États-Unis, des firmes semencières avaient développé des variétés de maïs OGM soi-disant 10 % plus résistantes à la sécheresse, pour suit-il. L'USDA [le département de l'agriculture] a fait des comparaisons avec d'autres variétés sur le marché. En fait, ce n'est pas 10 %, c'est 4 à 7 % maximum, ce qui correspond à l'amplitude de variabilité que l'on trouve dans les variétés classiques. » Face au tout-technologique, il existe des alternatives aussi efficaces pour affronter les défis contemporains. « La diversité dans l'assolement des cultures permet de contrôler plus facilement les ravageurs, et donc de limiter l'utilisation des pesticides et d'entretenir la fertilité des sols, constate Denis Couvet, professeur au MNHN et président de la Fondation pour la recherche sur la biodiversité (FRB), qui plaide pour un retour aux fondements de l'agronomie. Par exemple, ne pas alterner simplement blé et maïs, mais aussi avec des légumineuses qui enrichissent les sols ; réintroduire des haies ou des mares abritant oiseaux, insectes, etc. Une grosse partie de la résilience des écosystèmes vient de cette diversité. Les NBT, c'est une autre >>>

>>> *idée du progrès. Au lieu de changer le modèle de production, on va créer des super plantes, capables, entre autres, de résister à la sécheresse ou de décupler leur capacité de photosynthèse. Mais entre l'obtention d'une variété en laboratoire, dans des conditions contrôlées de température, d'humidité, de lumière, etc., et son comportement dans les champs, il y a un gouffre.*» Toute la question est de savoir si les NBT vont favoriser l'agroécologie ou, au contraire, par des effets pervers, freiner son développement. Même si, tempère Claude Tabel, président de l'Union française des semenciers (UFS), *«il ne faut pas voir ces technologies comme une bulle qui va être la solution à tout, mais comme un outil de plus dont il serait dommage de se passer.»* Sauf que dans un milieu ouvert, les interactions des variétés NBT avec les plantes sauvages sont inévitables, et leurs conséquences, imprévisibles.



Les semenciers voudraient exempter les cultures NBT des contraintes liées au statut d'OGM.

3

LE DÉBAT RISQUE DE PASSER À LA TRAPPE

Les cultures NBT ont aujourd'hui le statut d'OGM. Elles sont donc – en théorie – soumises à une obligation d'évaluation des risques, de traçabilité et d'étiquetage. Ce qui implique, pour les semenciers, un (long) suivi expérimental sur les risques de dissémination et sur l'impact potentiel sur la santé. Autant de règles coûteuses qu'ils aimeraient voir disparaître. Quant à l'étiquetage, ils craignent qu'il ne détourne les consommateurs de ces denrées. Les lobbyistes de l'agro-industrie s'activent donc à Bruxelles. Ils ont obtenu que la législation européenne soit révisée en 2023. Objectif : exempter les NBT de ces contraintes.

Un manque de volonté politique patent

Et ils ont des appuis. La Commission européenne, dans une étude de 2021, estime que les NBT s'inscrivent dans sa stratégie agroécologique *Farm to fork*, en «*contribuant à rendre les systèmes alimentaires durables*». Et, si le Parlement européen est partagé, plusieurs États membres sont, eux, favorables à un assouplissement. Notamment la France. En janvier 2021, notre ministre de l'Agriculture, Julien Denormandie, déclarait que *«les NBT ne sont pas des OGM»*, en contradiction avec le jugement de la Cour de justice européenne... On peut donc craindre que le débat sociétal soit escamoté, et qu'une dérégulation trop précoce soit décidée sans concertation. L'eurodéputé Éric Andrieu (S & D) regrette *«le manque de volonté politique»* pour réglementer les NBT, et *«l'instrumentalisation de ce sujet par le lobby agrochimique»*. Un scepticisme que partage Cédric Villani, député écologiste et président de l'OPECST. S'il est favorable à la poursuite de la recherche, il estime que *«les NBT n'ont pas fait la preuve de leur utilité et qu'il n'y a pas lieu, à ce jour, de lever le moratoire européen»*. L'industrie semencière promet des superplantes depuis des décennies, *«mais aujourd'hui, on n'y est pas, ajoutait-il. Or, il y a urgence climatique, il faut donc se lancer avec les outils à disposition : une agriculture sans intrants, des changements dans les pratiques et les habitudes alimentaires»*. ♦

(1) «*Le rôle croissant du secteur privé dans les politiques agricoles et alimentaires en Afrique*», mars 2019, publié par Inter-Réseaux et SOS Farm.

BREVETS

Une privatisation du vivant

À l'instar des OGM, les NBT sont protégées par des brevets, qui peuvent porter sur la méthode employée, les outils utilisés ou la séquence génétique modifiée. Cette dernière option est la plus contestable : si la «*copie*» d'un gène préexistant ou pouvant exister à l'état naturel est brevetée, alors le gène originel l'est aussi.

Avec le risque que des multinationales accaparent les ressources génétiques du vivant. Tout agriculteur recourant à ces semences ou ces plants devra alors leur verser une redevance. Et les autres entreprises du secteur n'auront plus accès au pool génétique pour créer de nouvelles variétés, au détriment de la biodiversité cultivée...

SÉCURITÉ ALIMENTAIRE

Un procès qui laisse sur sa faim...

Relatifs à une sécurité sanitaire défailante, les faits reprochés à Castel Viandes sont anciens. Le procès vient enfin de se dérouler. À l'heure des pizzas Buitoni et des chocolats Kinder contaminés, il ne rassure pas.

— Par ARNAUD DE BLAUWE et ELSA CASALEGNO

Dix ans. C'est le temps qu'il a fallu pour que la société d'abattage-découpe Castel Viandes, située à Châteaubriant (44), son PDG, Joseph Viol, ainsi que la responsable qualité et le responsable production, comparaissent devant le tribunal correctionnel. Ce qu'on leur reproche ? Des tromperies, la mise sur le marché de produits dangereux pour la santé des consommateurs et des obstructions aux contrôles sanitaires. Palais de justice de Nantes (44), ce 5 mai. Pierre Hinard, ex-directeur qualité de Castel Viandes, témoigne. C'est lui qui a dénoncé les faits à la gendarmerie. Offensif, il détaille les obstacles ayant entravé l'avancement du dossier. Il met en cause les services de contrôle et même la justice, lesquels auraient préféré regarder ailleurs... voire couvrir les agissements de l'entreprise ! La défense s'oppose à ce qu'il soit partie civile, statut qui lui a été refusé. Il ne peut pas être considéré

comme victime car trop impliqué dans l'affaire, estime l'avocat de Joseph Viol. Pierre Hinard attaque en effet son ancien employeur – qu'il qualifie de « *seigneur de Châteaubriant* » – devant les prud'hommes après avoir été licencié pour faute lourde (appel en cours).

Le tribunal se perd

Les débats débutent. L'audition du gendarme qui a supervisé l'enquête est vite réglée. Il ne se souvient plus de grand-chose ! Témoin suivant, un vétérinaire, inscrit sur la liste des experts judiciaires de Grenoble (38). Il est cité par la défense (« expertise privée »). Pendant 1 h 30, il démonte les 23 griefs portés par l'accusation. Pour lui, rien d'anormal ! Des propos précis et très techniques qui perdent le tribunal. Le procès vient de basculer. Les deux parties civiles plaident. Se fondant sur les éléments décrits dans l'ordonnance qui renvoie les prévenus

Rappel des faits

Une instruction a été ouverte en 2013, après la dénonciation faite par l'ancien responsable qualité de Castel Viandes. **La société est accusée d'avoir écoulé de la viande contaminée** à la salmonelle ou à l'E. coli, des bactéries à l'origine d'intoxications parfois mortelles. Les lots étaient destinés à divers clients (Flunch, McDonald's, Auchan, Système U...). L'industriel aurait aussi truqué des analyses bactériologiques réalisées lors d'autocontrôles. À cela s'ajoutent des viandes périmées revendues à des restaurateurs et des falsifications dans la traçabilité.

devant le tribunal, l'avocate de l'UFCV-Que Choisir réclame 300 000 € de dommages-intérêts au nom de la collectivité des consommateurs. Interbev, qui représente la filière bovine, fait pour sa part machine arrière toute. Son avocat ne réclame plus que 1 € de dommages-intérêts, « *vu ce qui s'est dit dans cette salle* ». Au départ, il en voulait 12 000 € !

Passons sur les réquisitions peu argumentées et peu convaincantes du procureur. Au regard de « *ces comportements irresponsables* », le magistrat réclame toutefois 100 000 € d'amende pour la société Castel, 12 mois de prison avec sursis et 15 000 € d'amende à l'encontre de son président. Pour ses coaccusés, 4 et 6 mois avec sursis, et 3 000 et 5 000 €. Les trois avocats de la défense prennent la parole aux côtés de leurs clients, présents. Bien sûr, ils contestent vigoureusement les faits. L'un d'eux pointe notamment l'absence de victime identifiée. L'audience se termine dans la confusion. Pierre Hinard est exclu de la salle *manu militari*. Le jugement a été mis en délibéré au 30 juin. ♦



Ancien salarié de Castel, Pierre Hinard a dénoncé les pratiques de l'entreprise.

T. BREGARDIS/QUEST FRANCE-MAXPPP

SMARTPHONES

Attention, applis méchantes !

Vous connaissiez les virus informatiques menaçant les ordinateurs ? Voici venues les applications malveillantes qui ciblent les smartphones. Nos conseils pour les éviter et protéger vos données.

— Par CAMILLE GRUHIER

Envoyer des messages, trouver son chemin, consulter ses comptes bancaires, faire des achats, réserver un billet de train... votre smartphone est devenu incontournable au quotidien. Mais cet outil si pratique à vos yeux représente aussi, du point de vue des pirates informatiques, un immense terrain de jeu. « Depuis plusieurs mois, les attaques visant les téléphones mobiles grimpent en flèche. Auparavant, les entreprises étaient les plus touchées. À présent, tout le monde est ciblé », affirme Clément Saad, expert en sécurité mobile et cofondateur de Pradeo, une entreprise spécialisée en la matière. Que vous possédiez un appareil sous Android ou un iPhone fonctionnant avec le système d'exploitation iOS, la vigilance est de mise. En cliquant sur une pièce jointe à partir d'un e-mail ou en téléchargeant du contenu depuis Internet, vous pouvez être infecté. Mais, le plus souvent, c'est tout bêtement en installant une application que vous ouvrez la porte aux cybercriminels.

SharkBot, Joker et... des milliers de victimes

Régulièrement, les chercheurs en cybersécurité identifient des applis vérolées parmi les dizaines de milliers proposées dans le Google Play Store – les cas dans l'App Store d'Apple sont rares ⁽¹⁾. Jeux, app météo, bloqueurs de pubs, claviers

alternatifs... les malwares, ces logiciels nuisibles ou malveillants, peuvent se cacher partout, même dans une appli qui semble tout à fait normale au premier coup d'œil. Début 2022, Craftstart Photo Tools, une appli de recadrage photographique téléchargée plus de 100 000 fois, était soupçonnée de siphonner le mot de passe et les conversations des utilisateurs de Facebook. Quelques jours plus tard, des chercheurs découvraient que plusieurs antivirus (Atom Clean-Booster, Powerful Cleaner Antivirus...) installés 600 000 fois en tout, abritaient SharkBot, un dangereux cheval de Troie capable de déjouer l'identification sur les applis bancaires et de déclencher des virements. Depuis plus de quatre ans, un autre malware nommé Joker s'est invité à plusieurs reprises dans le Play Store en s'immiscant dans différentes applications, comme Color Message (pour des SMS plus fun), Age Face (simulation de vieillissement facial) ou encore Dazzle Wallpaper (fonds d'écran). Là aussi, des centaines de milliers de téléchargements au total, et des victimes qui ont, sans le savoir, laissé le virus les abonner à des services payants. Et ce ne sont là que quelques exemples parmi des dizaines !

Reconnaître un smartphone infecté

Si des publicités intempestives apparaissent quelle que soit l'application que vous utilisez, que les applis plantent, que votre consommation de données explose, que l'autonomie de votre smartphone fond comme neige au soleil ou, pire, que des opérations frauduleuses ont été effectuées sur votre

compte bancaire, vous avez probablement téléchargé une appli malveillante. Un logiciel anti-malware (Bitdefender, Eset, McAfee, Norton ou autre) peut vous tirer d'affaire. À défaut, renseignez-vous auprès du vendeur de l'appareil.

Bon à savoir

Usurpation d'applications

Les hackers ne manquent pas d'imagination. Parfois, les malwares transitent par des applications saines. WhatsApp en fait régulièrement les frais. En 2021, certains utilisateurs de la messagerie instantanée ont reçu un message contenant un lien de téléchargement de Netflix, la célèbre plateforme de streaming vidéo, avec deux mois d'accès offerts « pour cause de Corona virus » (sic !). En cliquant dessus, ils étaient dirigés sur une fausse appli Netflix hébergée sur le Google Play Store, ressemblant à s'y méprendre à l'originale. Or, celle-ci prenait le contrôle du smartphone et en extrayait des informations personnelles. Ici, les pirates ont usurpé le nom et le logo d'une application existante et utilisé son code informatique, tout en le modifiant afin de dicter au



Quels risques ?

- ❗ Pub intempestive
- ❗ Siphonnage de données
- ❗ Espionnage
- ❗ Vol d'identifiants
- ❗ Prise de contrôle du smartphone
- ❗ Vol d'argent sur compte bancaire

malware sa conduite malicieuse.

Une telle technique est connue.

« Plus de la moitié des applis présentes dans les stores sont vulnérables à cette altération de code, alerte Clément Saad. Ces applications corrompues peuvent espionner les utilisateurs en accédant à leurs galeries photos, leurs contacts et leurs portefeuilles numériques. Puis elles exfiltrer les données et affichent des publicités intempestives. Les informations volées sont ensuite revendues sur le Dark Web. »

Alerte rouge sur les boutiques tierces

Une fois identifiés, tous ces logiciels vénéreux sont, bien sûr, retirés des plateformes. Toutefois, leur présence, fût-elle temporaire, prouve qu'il est possible de déjouer les étapes de vérification que le géant de la Tech impose aux développeurs. « Nos efforts pour lutter contre ce problème évoluent en permanence afin de nous adapter aux nouvelles techniques des pirates, explique Google sur son site web. En 2020, nous avons rejeté 962 000 applications non conformes à nos exigences de sécurité, et révoqué 119 000 comptes de développeurs malveillants. » Quoi qu'il en soit, même avec des trous dans la raquette, le Google Play Store apparaît comme la plus sûre des boutiques d'applis Android. C'est en effet le magasin officiel, celui installé par défaut dans les smartphones Android.

Il existe d'autres appstores qui, parce qu'ils offrent un catalogue alternatif plus large, référencent des applis étrangères ou sont accessibles aux utilisateurs privés du Play Store (indisponible sur les téléphones Huawei, par exemple), remportent un vif succès. F-Droid, APKMirror, Aptoide, QooApp... il y en a des centaines. Seuls les plus sérieux affirment chasser les nuisibles. Or, c'est dans ces boutiques que



CONSEILS PRATIQUES Adoptez les bons gestes

Ne cliquez pas sur des liens douteux, ne téléchargez pas de pièces jointes louches.

Téléchargez vos applications depuis les boutiques officielles, App Store (Apple) et Play Store (Google).

Lisez les avis laissés par les utilisateurs ayant déjà utilisé l'application, mais restez vigilant. Trop de commentaires élogieux doivent inspirer la méfiance.

Supprimez les applis que vous n'utilisez plus.

Installez uniquement celles qui vous sont vraiment nécessaires. Exit les fantaisistes, comme celles destinées à améliorer les selfies, à orner vos messages de bulles de couleur ou encore à changer de clavier.

Interrogez-vous, lors du téléchargement, sur la pertinence des autorisations demandées. Par exemple, une appli météo n'a pas besoin d'accéder à vos contacts.

Vérifiez que Play Protect est activé. Cette fonction contrôle les applications lorsque vous les installez et analyse régulièrement votre smartphone pour s'assurer qu'aucun programme malveillant n'est présent (aller dans Réglages > Sécurité > Play Protect).

Effectuez sans tarder les mises à jour du système (iOS ou Android) et celles de sécurité. Elles protègent votre téléphone des nouveaux malwares.

SCANRAIL/ADOBE STOCK

le risque d'être infecté par un malware s'avère le plus élevé. D'après Pradeo, celles-ci compteraient en moyenne 8 % d'applis corrompues, contre 1 % dans le Play Store. Entre autres conseils (lire l'encadré ci-contre), mieux vaut donc les éviter. Pourtant, bien que ces magasins soient encore réservés à un public averti (quelques manipulations sont nécessaires dans les réglages du portable), ils pourraient bientôt se démocratiser. En mars dernier, l'Union européenne a adopté le Digital Markets Act (DMA), ou « règlement des marchés numériques », qui entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2023. Ce texte obligera précisément Apple et Google à ouvrir leur écosystème aux stores d'applications tiers. Davantage de concurrence, donc, mais aussi plus de risques. Méfiance ! ♦

(1) Le Google Play Store et l'App Store sont des plateformes (appstores) permettant de télécharger des applications mobiles, gratuites ou payantes.

PLACEMENTS EN LIGNE

Évitez les pièges

Les autorités de contrôle des marchés ont à nouveau mis en garde contre les risques des investissements proposés par des sites web. Nos conseils pour ne pas y laisser des plumes.

— Par **ÉLISA OUDIN**

Achat d'actions, de titres ou de parts de sociétés, crowdfunding (investissement participatif), investissements en biens divers (vin, forêt...), achat de cryptomonnaies (bit-coins)... ces opérations réalisables sur le Net sans aucun contact avec un conseiller financier présentent des risques très importants, comme l'ont récemment rappelé l'Autorité des marchés financiers (AMF) et l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), qui supervise la banque et l'assurance. Ces deux organismes soulignent avoir relevé de nombreuses lacunes dans l'information fournie aux clients ou recueillie auprès d'eux. Sans compter les alertes régulières sur des escroqueries.

Renseignez-vous sur la société et les risques

Vérifier la compétence du prestataire est la première précaution à prendre, tant les escrocs, soi-disant conseillers en investissement financier, pullulent sur Internet. Sur son site (Amf-france.org, Espace épargnants), l'AMF publie une liste blanche et une liste noire. La première regroupe les sociétés ayant un agrément pour vendre des produits financiers, la seconde, celles se trouvant dans l'illégalité. Si un opérateur appartient à la première liste, n'abandonnez pas pour autant toute prudence. S'il se trouve dans la seconde, fuyez! Dans l'espoir de gains élevés, trop de consommateurs se concentrent bien plus sur les bénéfices potentiels que sur les risques, réels. Ces derniers sont souvent relégués en fin de présentation, dans un paragraphe rédigé en très petits caractères. L'AMF a par ailleurs constaté que les risques pouvaient être indiqués seulement après les liens permettant de souscrire aux placements, ce qui n'incite

pas à en prendre connaissance. Or, il importe de lire l'intégralité des mentions du site. Vigilance, donc!

Soyez sûr d'avoir tout compris

Saisir parfaitement ce qu'on lit est crucial quand on consulte des documents de présentation de produits financiers. Peut-on perdre tout le capital investi? Ou une fraction et, alors, laquelle? La perte peut-elle être supérieure au montant investi? Avec certains placements, il est tout à fait possible de voir s'évanouir bien plus que la somme mise, à cause d'effets de levier. Et sur ce point également, ce n'est pas la clarté qui règne. Enfin, l'AMF relève que de nombreuses tarifications avantageuses sont présentées dans les offres publicitaires. Problème, là aussi, il existe souvent des précisions importantes formulées en petits caractères. Le tarif privilégié peut ainsi être subordonné à un nombre donné d'ordres passés. Ou uniquement aux premières opérations.

Il est capital d'avoir la vision la plus claire possible sur ces informations. Pas toujours simple, car la terminologie varie d'un site à l'autre ou se révèle très technique. Notre conseil? Notez tout dans un carnet. Montant des risques en euros, mais également tarifs précis selon chaque cas de figure. Utile, cet exercice vous oblige à chercher des conditions tarifaires parfois cachées dans des renvois ou au sein d'explications à décoder.

Gardez la tête froide face à de jolies courbes

De nombreux prestataires appâtent les clients avec de superbes courbes de performance en hausse constante. Cependant, en général, sans spécifier si ces gains tiennent compte des commissions, honoraires et autres frais... Des « détails » essentiels fréquemment dispersés à plusieurs endroits! Autre précaution, vérifiez l'ancienneté de la courbe: des rendements importants sur un ou deux ans ne signifient pas grand-chose. Une courbe de performance ne commence à avoir véritablement d'intérêt qu'après six à huit ans au minimum. ♦



Les faux conseillers financiers pullulent sur Internet. Il importe de rester prudent.



NOTRE EXPERTISE

LES PRODUITS CHOISIS

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

NOS TESTS COMPARATIFS

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

AUCUNE PUBLICITÉ N'EST ACCEPTÉE

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

POUR VOUS AIDER À CHOISIR

GRAND TEST DU MOIS

34 **TONDEUSES ÉLECTRIQUES**

TOUS LES AUTRES TESTS

38 **CENTRALES VAPEUR**

40 **DÉTERGENTS ET LAVE-VAISSELLE**

44 **PLAQUES À INDUCTION GRANDE LARGEUR**

45 **CAMÉRAS DE SURVEILLANCE**

48 **MONTRES CONNECTÉES**

49 **TESTÉ AILLEURS**

Lire aussi notre test de 3 vélos électriques design et connectés p. 55.



Protocoles des tests et caractéristiques des produits sur
QUECHOISIR.ORG

ACCÈS LIBRE



LE MEILLEUX 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.

TONDEUSES ÉLECTRIQUES

Les tondeuses sans fil et les robots sont de plus en plus performants et plébiscités par les consommateurs. Leur utilisation est aisée, mais prenez garde à ménager leur batterie.

Les batteries gagnent du terrain

— Par **YVES MARTIN** avec **GABRIELLE THÉRY**

Le secteur du jardinage est florissant. Barbecues, semences, arrosage, scies d'élagage... au total, selon l'institut GfK, il atteignait, l'an dernier, un chiffre d'affaires de 3,2 milliards d'euros; soit une augmentation de 15,5 % par rapport à 2020, et de 25 % comparé à 2019 ! Le marché des tondeuses à gazon affiche même de meilleurs scores, avec des ventes en hausse de 38 % en 2021. Les versions électriques (avec et sans fil), qui ont conquis deux consommateurs sur trois, séduisent actuellement bien davantage que leurs équivalents thermiques. Et de plus en plus de jardiniers coupent le cordon : le segment des tondeuses à batterie (10 modèles évalués p.35) a progressé de 66 %. Ces dernières se vendent avec chargeur et batterie ou nues – dans ce cas, la batterie est mutualisée avec d'autres équipements de la même marque, cela permet de réduire le coût d'achat global.

La percée des tondeuses robots

D'après l'étude de GfK, les tondeuses robots (test p.36) représentent aujourd'hui plus d'un achat sur dix. Mieux, elles deviennent prédominantes dans la famille des appareils « non poussés » par l'homme (55 % des ventes). Daniel Boissonnade, responsable du magasin Point vert de Pont-de-Salars (Aveyron), le constate : « *Les robots de tonte gagnent de plus en plus d'adeptes chaque année et, à présent, ils constituent le plus gros de notre chiffre d'affaires.* » Il ajoute que « *leurs performances sont telles qu'ils conviennent même aux grands terrains et qu'ils ont presque remplacé les modèles autoportés [minitracteurs tondeuses]* ». Pour ce spécialiste, trois raisons expliquent un tel engouement. D'abord, ces

engins autonomes ne nécessitent aucune intervention humaine, excepté la mise en service. Ensuite, ils obtiennent d'excellents résultats : la pelouse est toujours impeccable (il faut, toutefois, un certain temps de tonte avant d'en arriver là !). Dernier atout, et c'est assez surprenant, ils feraient fuir certaines espèces indésirables comme les taupes. Pourquoi ? Les mouvements fréquents de la machine gêneraient ces animaux, les empêchant ainsi de s'installer.

Charge et décharge

La batterie s'avère un élément déterminant, dont il faut prendre soin. À cause des utilisations et des charges successives, elle s'use et ses performances s'érodent. Heureusement, vous pouvez limiter les dégâts en suivant quelques conseils. Déjà, entreposez-la dans un abri tempéré, l'exposition prolongée au froid et à la chaleur la fragilisant. Si vous avez un modèle robot, pensez aussi à protéger la station de charge. Lorsque la tondeuse passe ses journées et ses nuits dans un local mal isolé, mieux vaut alors retirer la batterie (ce n'est pas toujours possible pour un robot) et la ranger à l'intérieur. Évitez également de la charger ou de la décharger complètement (le robot gère cela tout seul) et employez-en une dont la charge est comprise entre 10 % et 90 %. À cet effet, de plus en plus de tondeuses sont équipées d'une batterie disposant d'un indicateur de niveau de charge. Nul besoin, donc, d'attendre qu'elle soit pleine pour vous en servir. Enfin, pendant la trêve hivernale, veillez à la stocker partiellement chargée (à 80 % dans l'idéal). Puis chargez-la totalement juste avant de tondre. ♦



TONDEUSES SANS FIL

10 TONDEUSES SANS FIL

10 TONDEUSES SANS FIL	PERFORMANCES DE TONTE					BATTERIE					APPRECIATION		APPRECIATION GLOBALE Note sur 20	PRIX ⁽³⁾ €	Tondeuse autotractée	Largeur de coupe	Hauteur de coupe	Poids total avec bac			
	Pelouse standard	Pelouse haute (10 cm)	Pelouse humide	(Inégal et/ou en pente) (30 cm)	Terrain difficile (pelouse sauvage)	Mulching ⁽¹⁾	BAC	FACILITE D'EMPLOI	NIVEAU SONORE	CONSUMMATION	Autonomie mesurée avec une charge	Surface tondue m ²							min		
1	STIHL RMA 443.2 VC	***	***	***	■	★	n.a.	***	★	★	★	530	37	★★	14,8	★★	1114	●	41	25-75	23
2	HONDA HRG466XB	***	***	★	★	★	★	★	★	★	★	240	13	★	14,3	★★	899	●	46	20-74	27
3	WORX WG743E.I	***	★	***	★	★	★	★	★	★	***	450	25'30	★★	14,2	★★	349 ⁽³⁾	-	40	20-80	14,3
4	BOSCH CITYMOWER 18-300 P4A	★	★	★	★	★	n.a.	★	★	★	★	175	18	■	14,2	★★	297	-	32	30-60	9,9
5	GARDENA POWERMAX 32/36V P4A	★	★	★	★	***	n.a.	★	★	★	★	200	16'30	★	13,6	★★	355 ⁽³⁾	-	32	20-60	8,6
6	STIHL RMA 253	★	***	★	★	★	n.a.	★	★	★	★	420	24	★★	13,3	★★	1004	-	51	25-75	23
7	EINHELL GE-CM 43 LI M KIT	★	★	***	■	★	★	★	★	★	***	390	22'30	★★	13,2	★★	469 ⁽³⁾	-	43	25-75	16
8	EINHELL GE-CM 18/33 LI	★	★	★	★	★	n.a.	★	★	★	***	237,5	15	★	13,1	★★	200	-	32,5	25-65	10,2
9	STIHL RMA 248	★	***	★	★	★	n.a.	★	★	★	★	350	21	★	13,1	★★	631	-	46	25-75	21
10	HUSQVARNA LC137I	★	★	★	★	★	n.a.	★	★	★	★	330	20'30	★	12,3	★★	513	-	37	25-75	15

*** très bon ★ bon ★ moyen
 ■ médiocre ■ mauvais ● oui - non
 n.a. : non applicable (1) Herbe finement broyée puis éparpillée sur la pelouse. (2) Avec une batterie et un chargeur. (3) Prix avec deux batteries et un chargeur.

FACILITE D'EMPLOI Trois experts évaluent la commodité d'emploi sur différents critères : montage, confort (maniabilité, effort, facilité des réglages...).

TONDEUSE AUTOTRACTÉE Disponible plutôt sur les modèles haut de gamme, cette fonction facilite la tonte sur les terrains irréguliers. La vitesse de traction minimise l'effort.

Stihl RMA 443.2 VC
1114 € **14,8/20** | ★★

Cette tondeuse tractée laisse une très belle pelouse derrière elle : nette, homogène et sans déchets. Elle ne recule devant rien, l'herbe haute ou mouillée et les pentes ne l'effrayant pas grâce à son variateur de vitesse. Sa batterie AP300 nécessite 75 minutes de charge et affiche une autonomie de 37 minutes : de quoi tondre 530 m², un record ! Dommage que le petit diamètre de coupe (41 cm) la ralentisse. Cet engin peut avancer sans que les lames ne tournent : pratique pour franchir un obstacle.



Honda HRG466XB
899 € **14,3/20** | ★★

Une tonte rapide (traction à 3,2 km/h) avec un résultat net, régulier et sans résidus visibles : ce modèle excelle quand il traite une pelouse standard. Il assure tout autant dans l'herbe haute dès lors que l'on remonte la hauteur de coupe. Par contre, si cette dernière est trop basse, surtout sur gazon mouillé ou sauvage, la machine peut s'engorger, car elle avance trop vite. En outre, elle contourne péniblement les obstacles à cause, une fois encore, de sa vitesse trop élevée, mais aussi de son poids important.



Les plus

- Liberté de travail
- Maniabilité
- Prix attractif si batterie partagée avec un autre outil
- Prise en main rapide
- Simplicité d'utilisation
- Nuisances sonores faibles
- Peu d'entretien



Les moins

- Autonomie réduite lors d'un travail difficile (herbes hautes, grand terrain...)
- Seconde batterie parfois nécessaire
- Stockage des batteries à prévoir



TONDEUSES **ROBOTS****Robomow RK1000****1499 €****17,8/20 | ★★★**

Voici une machine qui relève tous les défis : elle se montre efficace sur herbe haute ou mouillée, aucun obstacle ne lui fait peur, ses roues crantées facilitent sa circulation sur terrain irrégulier, et elle grimpe une pente de 35 % sans difficulté. Son gabarit imposant cache quatre lames décentrées permettant de couper au plus près des bordures. Ainsi, seuls 5 cm de pelouse demeurent inaccessibles le long du mur. Enfin, la programmation se fait via l'écran couleur du robot ou sur le smartphone connecté en Bluetooth.

**Bosch INDEGO S+ 500****950 €****16,4/20 | ★★★**

Après une phase d'apprentissage de plusieurs sessions de tonte, le résultat obtenu s'avère plutôt satisfaisant malgré quelques déchets visibles. Le robot Bosch demande plus de temps sur herbe haute. Toutefois, on apprécie le beau rendu final avec un réglage de la hauteur de coupe à 30 mm. Après avoir été utilisé 60 minutes, il nécessite une recharge de la même durée. Ce modèle connecté, avec un forfait prépayé inclus, peut être piloté via l'application dédiée depuis n'importe où, et il s'adapte aux conditions climatiques (pas de tonte en cas de pluie).

Les plus

- # Travail sans intervention humaine
- # Pelouse impeccable
- # Limite l'apparition de certains nuisibles
- # Niveau sonore permettant un travail nocturne
- # Commande à distance pour les modèles connectés

Les moins

- # Première installation fastidieuse
- # Prix assez élevé
- # Entretien parfois coûteux
- # Ne convient pas à certains jardins (allée caillouteuse, chute de fruits...)

10 TONDEUSES ROBOTS

	PERFORMANCES DE TONTE (MULCHING) ⁽¹⁾					FACILITÉ D'UTILISATION			NIVEAU SONORE		BATTERIE		SÉCURITÉ		APPRÉCIATION GLOBALE		PRIX ⁽²⁾ €	Taille maximale de la pelouse m²	Modèle connecté	Hauteur de coupe mm	Gestion de zones de tonte	Poids kg
	Pelouse standard	Pelouse haute (10 cm)	Pelouse humide	Terrain irrégulier	Pente max. déclarée %	Obstacles	FACILITÉ D'UTILISATION	NIVEAU SONORE	BATTERIE	SÉCURITÉ	APPRÉCIATION GLOBALE	APPRÉCIATION GLOBALE	APPRÉCIATION GLOBALE	APPRÉCIATION GLOBALE	APPRÉCIATION GLOBALE	APPRÉCIATION GLOBALE						
1	ROBOMOW RK1000	★★★	★★★	★★	★★★★	★★★★	45	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	17,8	★★★	1499	1000	●	20-100	10,3	●
2	STIHL RMI 632	★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★	45	★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	17,2	★★★	2099 ⁽²⁾	3 000	-	20-60	13,5	●
3	HONDA MIMO 310	★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★	45	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	16,5	★★★	1999	1500	-	20-60	11,4	●
4	BOSCH INDEGO S+ 500	★★★	★★★	★★	★★★★	★★★★	27	★★	★★★	★★	★★★	★★	★★★	★★★	16,4	★★★	950	500	●	30-50	7,6	-
5	WORX LANDROID L1000 WRI47E.1	★★	★★	★★	★	★★★★	35	★★	★★★	★★	★★★	★★	★★★	★★★	15,9	★★	1090	1000	●	30-60	12	●
6	BOSCH INDEGO XS300	★	★★★	★★	★★★★	★★★★	27	★	★★★	★★	★★★	★★	★★★	★★★	15,7	★★	700	300	-	30-50	7,6	-
7	HUSQVARNA AUTOMOWER 305	★★	★	■	★★★★	★★★★	40	★★	★★★	★★	★★★	★★	★★★	★★★	15,6	★★	1199 ⁽²⁾	600	●	20-50	9,4	●
8	STIHL RMI 422 P	★★	★★	★★	★★★★	★★★★	40	★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	15,5	★★	1599 ⁽²⁾	1500	-	20-60	10	●
9	BOSCH INDEGO M700	★★	★★★	★	★	■	27	★★	★★★	★★	★★★	★★	★★★	★★★	15,4	★★	959	700	-	30-50	7,6	-
10	GARDENA SILENO MINIMO 250	★★	★	★	★★★★	★★★★	25	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	14,6	★★	589	250	●	20-45	6,1	●

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

(1) Les robots ne font que du mulching : herbe finement broyée puis éparpillée sur la pelouse. (2) Prix sans kit d'installation.

BATTERIE Nous mesurons son autonomie pendant les tests et le temps de charge complet. La consommation électrique est également évaluée.


SÉCURITÉ Une chaussure est placée devant le robot : on s'assure qu'il ne grimpe pas dessus et que le pied reste indemne. On vérifie que l'accès aux lames en fonctionnement est impossible.

GUIDE D'ACHAT

Nos conseils pour bien choisir

Afin que la tonte ne soit plus une corvée, il convient de prendre en compte certains critères avant d'acheter une tondeuse à batterie, qu'elle soit traditionnelle ou robot.

LA TONDEUSE ÉLECTRIQUE À BATTERIE

 Maniable, légère, simple d'utilisation et sans entretien (en dehors de celui des lames), cette machine est capable de couper, avec une seule charge, une surface pouvant atteindre 500 m². Quand le terrain est plus grand, vous devez employer une seconde batterie.

LE ROBOT DE TONTE

 Si vous en avez assez de passer vos week-ends à tondre, la tondeuse robot accomplit cette tâche à votre place, et même en votre absence ! Choisissez-la en fonction de la configuration de votre jardin (pente, recoins, passages étroits...) et de sa superficie. Les terrains les plus simples se contenteront d'une machine basique, les autres nécessiteront un modèle avec des fonctionnalités permettant de traiter plusieurs zones de tonte facilement accessibles (pas d'allée caillouteuse, par exemple). Au préalable, il faudra procéder à son installation, qui consiste à poser un fil

périmétrique délimitant son champ d'action. Au moment de l'achat, vous pouvez négocier avec le vendeur pour qu'il réalise la mise en service.

LA BATTERIE

  La batterie conditionne beaucoup les performances de la tondeuse. Prenez en considération deux valeurs : la tension (volt, V), à corréler à la puissance et au couple délivré par le moteur, et la capacité (ampère-heure, Ah), qui représente l'autonomie. Plus celles-ci seront élevées, plus la machine donnera de bons résultats dans tous les domaines (autonomie, travail sur terrains difficiles...).

LA LARGEUR DE COUPE

 La largeur de coupe d'une tondeuse classique à batterie (ce critère ne concerne pas le robot, qui est autonome) oscille généralement entre 31 et 48 cm, ce qui impacte grandement le temps de tonte. Ainsi, si celle-ci s'élève à 31 cm, environ 35 minutes seront nécessaires pour couper 500 m², contre 25 minutes avec une largeur de 40 cm. Cependant, attention, plus la largeur est importante, plus la machine sera sollicitée : il faudra donc choisir une batterie capable de répondre à cette exigence.



Les performances de la tondeuse dépendent en grande partie de la batterie.

AUTOTRACTÉE OU PAS ?

 Si les tondeuses électriques à batterie autotractées se font encore rares, elles suscitent un intérêt croissant. Tondre s'avère en effet moins fatigant, surtout sur terrain accidenté, grâce au moteur qui entraîne les roues. Les inconvénients ? Certes, vous produisez moins d'efforts, mais vous perdez en autonomie. Ces machines sont en effet plus gourmandes en énergie. Enfin, vous aurez besoin de deux batteries, notamment si la surface à couper est grande.

LE MULCHING

  L'herbe coupée est broyée en très fines particules, qui seront dispersées sur la pelouse : plus la peine de ramasser les résidus de tonte, qui se transforment en fertilisant naturel. Tous les robots fonctionnent en mulching uniquement. Mais cette fonction est souvent en option sur les tondeuses traditionnelles. C'est pourquoi ces dernières sont dotées d'un bac qui récolte automatiquement le produit de la coupe.

La règle d'or

Ne coupez pas plus d'un tiers de la hauteur de l'herbe

pour obtenir une pelouse dense, éviter le risque de bourrage et une trop forte sollicitation du moteur !

Étudiez les contraintes de votre terrain avant l'achat.



CENTRALES VAPEUR

Efficacité et rapidité ont ouvert aux centrales vapeur le marché du repassage. Face à une offre abondante et à des modèles qui se ressemblent beaucoup, voici quelques clés pour choisir.

— Par ANNE-SOPHIE STAMANE avec LAURENT BAUBESTE



Celles qui ne font pas un pli

Lors de nos tests successifs, nous avons remarqué qu'avec certains modèles, la vapeur prenait plus de temps à sortir sous la semelle quand on pressait le bouton dédié. Après vérification en laboratoire, nous avons établi que la technologie mise en œuvre pour la produire pouvait expliquer ce décalage. Ainsi, sur les centrales où elle est générée dans la base, par une chaudière sous pression à proximité du réservoir, la vapeur sort en 0,3 seconde, contre 0,9 quand elle est créée dans le fer. La différence est de l'ordre de quelques dixièmes de seconde, mais c'est tout de même trois fois plus lent. Or il est difficile, pour l'utilisateur, de repérer à quel système il a affaire. La marque Calor, qui truste les premières places de notre classement, fait cependant le distinguo dans le référencement de ses produits : les lettres GV, pour « générateur de vapeur », désignent les centrales à chaudière sous pression dans la base de l'appareil, quand le sigle SV, pour « système vapeur » (comme notre meilleur choix), est réservé aux modèles où la vaporisation se fait dans le fer. Concernant les autres marques, il faut fouiller dans la fiche produit ou la notice pour trouver cette information, sans garantie de succès. Seul point de repère fiable : quand le collecteur de tartre est situé dans la base de la centrale, c'est qu'elle est dotée d'une chaudière sous pression.

RÉGLAGE AUTONOME DE LA TEMPÉRATURE

De nombreuses machines fonctionnent désormais à température fixe, sans qu'il soit possible de régler l'intensité de la chaleur. Le choix se limite aux modes éco, classique ou « boost ». Dès lors, le risque d'abîmer les textiles est faible. Il subsiste toutefois des centrales à réglage manuel, pour les personnes qui tiennent à avoir la main sur ce critère ou à disposer d'une température maximale plus élevée.

REPASSAGE EN CONTINU POUR TOUTES

Finis les temps où, une fois le réservoir vide, il fallait attendre le refroidissement de la centrale pour le remplir de nouveau et poursuivre son travail. Aujourd'hui, à quelques exceptions près, l'autonomie illimitée s'est généralisée : on peut remettre de l'eau sans délai et repasser non-stop.

UN RÉSERVOIR AMOVIBLE, C'EST MIEUX

Lorsqu'il s'enlève, le réservoir se remplit directement sous le robinet, à l'eau courante. Veillez à ce que le modèle présente une ouverture suffisante et qu'il soit assez transparent pour bien visualiser les repères de contenances minimale et maximale.

ATTENTION AU POIDS DU FER

Pour de longues séances de repassage, prenez un fer léger, cela vous fatiguera moins le bras et le poignet. Et, si vous utilisez régulièrement votre appareil, veillez également à ce qu'il ne soit pas trop lourd à déplacer ni à ranger. Ce critère a moins d'importance quand la machine est laissée sur la table de repassage dans une buanderie... La longueur du cordon de vapeur est un autre élément à regarder de près, car il joue sur votre liberté de mouvement.

POUR L'EFFICACITÉ, FIEZ-VOUS À NOS TESTS

Divers critères comme la puissance, la pression ou encore le débit de vapeur sont mis en avant par les marques, mais ils ne présagent pas vraiment de l'efficacité de repassage ou de la facilité d'emploi. La pression, en particulier, n'a pas le même sens selon qu'il s'agit de celle de la vapeur ou de celle de l'eau. Seuls les résultats de nos tests, qui mettent les appareils en situation, offrent la possibilité d'évaluer précisément leurs performances.

SÉCURITÉ : L'ARRÊT AUTOMATIQUE A DU BON

Côté sécurité, l'arrêt automatique de la centrale après un temps d'inactivité peut être utile pour les têtes en l'air... et ceux qui doivent laisser leurs affaires en plan.

DÉFROISSAGE VERTICAL EN OPTION

Pratique pour rafraîchir un vêtement resté trop longtemps dans le dressing, le mode défroissage vertical (non testé) est proposé sur de nombreux modèles. ♦



Calor SV9203C0 EXPRESS PROTECT

279 € 15,9/20 | **



Calor SV8023C0 EXPRESS AIRGLIDE

239 € 15,7/20 | **



Calor GV9554C0 PRO EXPRESS ULTIMATE

349 € 15,5/20 | **

Côté performances, c'est un sans-faute. Un débit de vapeur élevé assure un rendu satisfaisant sur les synthétiques comme sur le coton. La semelle glisse bien et résiste aux rayures. Deux minutes suffisent pour l'amener à la bonne température. L'utilisation est aisée, à quelques détails près. Nous avons relevé des arêtes assez vives sur la poignée du réservoir amovible et sur celle du fer, par ailleurs un peu trop large et dépourvue de tout revêtement qui améliorerait la prise. Le fer reste lourd pour une centrale vapeur.

Un cran en dessous du meilleur choix pour le défroissage du coton, ce modèle s'en sort très bien sur les synthétiques. Il présente sinon beaucoup de similarités dans les facilités et les difficultés d'utilisation. La glisse est excellente et la semelle s'adapte aussi bien au linge de maison qu'aux cols et manches de chemises. Mais le réservoir pourrait être mieux conçu, de même que la poignée du fer, qui manque de prise et s'avère un peu large. Comme elle est ouverte, impossible de poser ce dernier sur son talon.

Le débit de vapeur (90 g/minute d'après nos mesures) est correct, et les résultats sur le coton comme sur les synthétiques donnent satisfaction. Une fois lancée, la centrale entre en action en moins de deux minutes. Ce modèle se distingue par la possibilité de reposer le fer sur son talon, étudié pour laisser passer le cordon. Voilà un point positif qui se fait rare, et qui peut compter dans le choix. Plus classique, la poignée est trop large et un peu glissante, faute de revêtement adapté pour faciliter la prise.

14 CENTRALES VAPEUR

14 CENTRALES VAPEUR

		PERFORMANCES	ENDURANCE ET ENTARTRAGE	APPRECIATION AUX VAPORISANTS	RESISTANCE AUX RAYURES	UTILISATION	APPRECIATION GLOBALE	PRIX	Nature de la semelle	Volume de préchauffage	Réservoir amovible	Durée de refroidissement	Poids du fer prêt à fonctionner	Pays d'origine	
		Débit de vapeur continu (g/min)	Durée de chauffe (min)												Efficacité (l/100°C)
1	CALOR SV9203C0 EXPRESS PROTECT	***	***	252	***	***	15,9	279	Cat	2	1,9	●	1,1	70	France
2	CALOR SV8023C0 EXPRESS AIRGLIDE	***	*	252	***	***	15,7	239	Em	2	1,8	●	1,1	65	France
3	CALOR GV9554C0 PRO EXPRESS ULTIMATE	**	***	252	***	***	15,5	349	Cat	1'40	2	●	0,9	56	France
4	PHILIPS PS68130/80 PERFECTCARE 8000	**	*	252	***	***	15,5	499	Rev	2	1,9	●	0,8	42	Indonésie
5	PHILIPS PS67130/20 PERFECTCARE 7000	**	***	252	***	**	15,4	339	Rev	2'03	1,9	●	0,8	40	Indonésie
6	PHILIPS PS67014/10 PERFECTCARE 7000	*	*	252	***	**	14,9	269	Rev	2	1,8	●	0,6	41	Indonésie
7	CALOR GV9221C0 PRO EXPRESS PROTECT	***	*	252	***	*	14,8	299	Cat	1'30	1,9	●	0,9	53	France
8	PHILIPS GC7842/40 PERFECTCARE COMPACT	***	*	252	**	***	14,1	179	Rev	2	1,4	-	1,1	67	Indonésie
9	CALOR SV6120C0 EXPRESS ESSENTIAL	***	*	252	***	*	13,9	139	Rev	1'30	2,3	-	1,4	76	Chine
10	PHILIPS PS67050/30 PERFECTCARE 7000	**	*	240	**	***	13,7	289	Rev	2	1,8	●	0,7	41	Indonésie
11	BRAUN ISI012BL CARESTYLE 1 CONTROL	**	*	252	***	*	13,4	139	Rev	2	1,5	-	0,9	54	Chine
12	CALOR SV6116C0 EXPRESS ESSENTIAL	***	*	204	**	■	11,5	119	Rev	1'32	2,3	-	1,4	77	Chine
13	PROLINE (DARTY) SG2200	***	*	144	■	*	10	89	Rev	0'50	1,8	●	1,1	63	Chine
14	ROWENTA VR5020FO EASY STEAM LIBERTY	***	*	180	*	■	9,8	99	In	1'33	1,3	-	1,3	85	Chine

*** très bon ** bon * moyen

■ médiocre ■ mauvais

● oui - non

(1) Cat = Aluminium émaillé catalytique (autonettoyant); Em = Aluminium émaillé; In = Inox; Rev = Revêtement.

EFFICACITÉ DE DÉFROISSAGE Des bandes de textiles différents sont repassées sur banc automatisé. Après repos, nos experts les évaluent en les comparant à des échantillons de référence (norme AATCC).

ENDURANCE ET ENTARTRAGE L'appareil fonctionne 252 heures en cycle (vaporisation, repos, refroidissement). Il est dit défaillant en cas de panne ou d'entartrage excessif (débit de vapeur < 20 g/min).

DÉTERGENTS ET LAVE-VAISSELLE

Un produit efficace, sans rejets toxiques pour l'environnement, c'est l'idéal. Mais pas le plus courant, au vu des résultats de notre nouveau test.



Avantage aux pastilles tout en un

— Par ÉLISABETH CHESNAIS avec MÉLANIE MARCHAIS

Le marché des produits pour lave-vaisselle est toujours aussi fourni entre tablettes, encore appelées pastilles, et gels, de même qu'entre formulations « tout en un » et classiques. Il s'enrichit même d'une nouvelle catégorie, celle des capsules. C'est le moyen qu'a trouvé la multinationale Procter & Gamble, très implantée dans les rayons lessives (Ariel, Dash) et nettoyeurs ménagers (Antikal, Mr. Propre, Swiffer), pour faire une entrée remarquée dans la détergence vaisselle, tout en se démarquant de la concurrence. Nous avons intégré ses capsules Fairy à ce nouveau comparatif, ainsi que celles de Sun Optimum, la marque emblématique du secteur. Bien nous en a pris, car nos tests en laboratoire révèlent leurs sérieux problèmes de résistance.

GARE AUX CAPSULES

Instruits du danger que constituent les capsules de lessive pour les jeunes enfants (des accidents parfois gravissimes s'étant produits), nous avons soumis celles de lave-vaisselle à une batterie d'essais afin d'évaluer leur niveau de sécurité. Ils démontrent que le film entourant le compartiment poudre de la dosette se dissout très aisément, tant sur les Fairy de Procter & Gamble que sur les Optimum de Sun. À supposer qu'un bambin en porte une à la bouche, la membrane va fondre au contact de sa salive, et la poudre, se répandre sur sa langue, avec des conséquences qui peuvent être dramatiques. Le risque est d'autant plus grand qu'elles ressemblent furieusement aux capsules de lessive : texture rappelant la pâte à modeler, couleurs attrayantes... Or, si ces dernières doivent désormais respecter une réglementation spécifique imposant des normes de sécurité, ce n'est pas le cas des capsules pour lave-vaisselle, arrivées il y a peu dans les linéaires des grandes surfaces. Tant qu'elles ne contiendront pas obligatoirement du Bitrex, cette substance amère qui pousse à recracher tout

de suite, et que leurs boîtes ne disposeront pas d'un système de fermeture résistant aux manipulations des tout-petits, *Que Choisir* déconseillera vivement ce format aux familles.

EN TABLETTES OU EN GEL ?

De test en test, nos résultats n'en démordent pas : les pastilles lave-vaisselle l'emportent systématiquement sur les gels. Quelle que soit leur marque, les seconds pâtissent de leur inefficacité sur les traces de jaune d'œuf et, sauf exception, sur celles de lait brûlé, qui sont représentatives des salissures protéiniques et incrustées. Pour ces deux catégories, ils déçoivent, même s'ils sont plus performants qu'un lavage à l'eau seule. À l'inverse, les tablettes les mieux notées viennent à bout de tous les types de salissures.

MULTIFONCTIONS OU CLASSIQUES ?

Les tout-en-un dominent outrageusement le marché des détergents pour lave-vaisselle, et on le comprend. Insérer une pastille et pouvoir aussitôt lancer la machine s'avère autrement plus pratique que d'avoir à y ajouter du liquide de rinçage et du sel régénérant. Les tablettes classiques, elles, conviennent aux logements alimentés en eau douce, c'est-à-dire d'une dureté inférieure à 18 °f. Il suffit alors de verser en plus du liquide de rinçage dans le compartiment dédié. En revanche, nul besoin de sel régénérant, le risque de dépôt de calcaire n'existant pas. C'est le cas en Bretagne, dans les Vosges et le Massif central. Il peut arriver qu'eau douce et eau dure cohabitent dans un même département, en fonction de la rivière ou de la nappe qui approvisionne la zone. Rien de plus simple que de connaître la dureté de son eau. En l'absence de traces sur la paroi vitrée de la douche ou de dépôts au fond de la bouilloire et dans la tasse de thé, elle est assurément douce. >>>



**Rainett TABLETTES
TOUT EN 1 BICARBONATE**
0,18 € la dose 13,5/20 | ★★

Cette référence porte l'écolabel européen et elle le mérite. Elle se révèle à la fois performante et quasiment sans ingrédients problématiques pour l'environnement. En efficacité de lavage, elle s'en sort correctement sur toutes les salissures, et particulièrement bien sur le nettoyage des spaghettis. Elle obtient aussi d'excellents résultats quant à la brillance. Comme elle est disponible dans la plupart des enseignes de la grande distribution, on la trouve facilement à proximité de chez soi. Par contre, elle ne fait pas partie des premiers prix de notre sélection.

una
TABLETTES TOUT EN 1
0,10 € la dose 12,6/20 | ★★

Le hard-discounteur Aldi propose une tablette vraiment performante. Elle excelle en lavage, rien ne lui résiste, c'est l'une des plus redoutables sur les taches de jaune d'œuf. Parmi les 20 détergents testés, elle est même la seule, avec Sun Expert tout en 1, à se voir attribuer ★★★ concernant l'élimination des salissures de thé. Elle se classe également bien sur la brillance des verres. Son défaut ? Des composés nocifs pour la ressource en eau. Enfin, elle est vendue à un prix ultracompetitif. Encore faut-il disposer d'un magasin Aldi près de chez soi...

L'Arbre vert
TABLETTES TOUT EN 1
0,18 € la dose 12,6/20 | ★★

Encore un produit arborant l'écolabel européen dans notre top 3, aux dépens de Sun, le leader de la détergence pour lave-vaisselle. Si elle ne brille pas par ses performances de lavage, cette pastille s'en tire honorablement. Seul le jaune d'œuf lui a posé quelque difficulté. Elle se montre efficace en brillance – c'est important, en particulier pour les verres. Toutefois, elle s'avère irréprochable au plan environnemental : c'est la seule tablette de notre test qui obtient ★★★ sur ce critère. Elle ne contient, en effet, aucune substance néfaste pour les organismes aquatiques.

15 DÉTERGENTS MULTIFONCTIONS

	PERFORMANCES					APPRECIATION					ENVIRONNEMENT		APPRECIATION GLOBALE		PRIX	
	EFFICACITÉ DE LAVAGE					APPRECIATION					SÉCURITÉ		Note sur 20		Nombre de doses	
	Lait brûlé	Thé	Jaune d'œuf	Spaghettis	Rinçage	Traces de calcaire	Brillance	APPRECIATION	SÉCURITÉ	ENVIRONNEMENT	APPRECIATION GLOBALE	Prix au lavage	Prix au lavage	Prix au lavage	Prix au lavage	Prix au lavage
1	RAINETT TABLETTES LAVE-VAISSELLE TOUT EN 1 BICARBONATE	★	★	★	★	★	★	★	★	n.c.	★	13,5	★	5,48	30	0,18
2	UNA (ALDI) TABLETTES LAVE-VAISSELLE TOUT EN 1	★★	★★	★	★	★	★	★	★	n.c.	★	12,6	★	3,99	40	0,10
3	L'ARBRE VERT TABLETTES LAVE-VAISSELLE TOUT EN 1	★	★	■	★	★	★	★	★	n.c.	★★★	12,6	★	5,27	30	0,18
4	MAISON VERTE TABLETTES LAVE-VAISSELLE TOUT EN 1 AUX HUILES ESSENTIELLES BIO	★★	★	★	★	★	★	★	★	n.c.	★	12,5	★	5,95	30	0,20
5	SUN EXPERT TOUT EN 1 EXTRA POWER	★★★	★★★	★	★	★	★	★	★	n.c.	★	12,3	★	9,04	44	0,21
6	APTA (INTERMARCHÉ) GEL TOUT EN 1	■	★	■	★	★	★	★	★	n.c.	★	11,5	★	4,10	36	0,11
7	AUCHAN TABLETTES TOUT EN 1 FRAÎCHEUR	★★	★	★	★	★	★	★	★	n.c.	★	11,4	★	5,75	45	0,13
8	CASINO TAB. TOUT EN 1 PUISSANCE PLUS	★	★	★	★	★	★	★	★	n.c.	★	11,4	★	5,89	26	0,23
9	CARREFOUR TOUT EN 1 CITRON	■	★	■	★	★	★	★	★	n.c.	★	11,4	★	4,78	36	0,13
10	CARREFOUR ECO PLANET TABLETTES TOUT EN 1	★	■	★	★	★	★	■	■	n.c.	★	11,3	★	4,77	30	0,16
11	SUN OPTIMUM CAPSULES TOUT EN 1	★★	★	★	★	★	★	★	★	■	■	10,8	★	14,97	48	0,31
12	WS (LIDL) TABLETTES POUR LAVE-VAISSELLE TOUT EN 1	★★	★	★	★	★	★	★	★	n.c.	■	10,7	★	3,79	40	0,09
13	FINISH POWER GEL	★	★	■	★	★	★	★	★	n.c.	★	10,7	★	8,45	50	0,17
14	SUN GEL TOUT EN 1	■	★	■	★	★	★	★	★	n.c.	★	10,6	★	6,73	40	0,17
15	FAIRY CAPSULES TOUT EN 1 PLUS	★★	★	★	★	★	★	★	★	■	■	9,5	★	8,50	36	0,24

★★★ très bon ★ bon ★ moyen ■ médiocre ■ mauvais n.c.: non concerné ■ Tablette ■ Gel ■ Capsule ● Écolabel

5 DÉTÉRGENTS CLASSIQUES

5 DÉTERGENTS CLASSIQUES

		PERFORMANCES										Note sur 20	PRIX	Nombre de doses	Prix au lavage (1)	
		EFFICACITÉ DE LAVAGE					APPRÉCIATION									
		Lait brûlé	Thé	Spaghettis	Rinçage	Traces de calcaire	Brillance	APPRÉCIATION	SECURITÉ	ENVIRONNEMENT	APPRÉCIATION GLOBALE					
											€		€			
1	APTA (INTERMARCHÉ) PERFORMANCE TABLETS	★★	★	★	★	★★	★	★★	★★	n.c.	★	12,1	★★	5,63	60	0,11
2	AUCHAN MIEUX VIVRE TABLETTES LAVE-VAISSELLE	★	★	★	★	★★	★	★★	★★	n.c.	★★	12,1	★★	5,69	45	0,15
3	UNI VERT (E.LECLERC) TABLETTES LAVE-VAISSELLE	★	★	★	★	★★	★	★★	★	n.c.	★★	11,8	★	3,16	40	0,10
4	MONOPRIX JE SUIS VERT TABLETTES LAVE-VAISSELLE CONCENTRÉES	★	★	★	★	★★	★	★★	★★	n.c.	★★	11,8	★	5,89	30	0,23
5	SUN CLASSIC PARFUM CITRON	★	★	■	★	★★	★★	★★	★	n.c.	★	11,5	★	4,95	40	0,16

★★★ très bon ★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais n.c. : non concerné [Tablette] [Écolabel] [Ecocert]

(1) L'appréciation tient compte de la composition de la tablette et du liquide de rinçage de la même marque. (2) Le prix comprend la tablette et le liquide de rinçage.



Apta
PERFORMANCE TABLETS
0,11 € la dose 12,1/20 | ★★

L'Apta étant une tablette classique, nous l'avons évaluée avec son liquide de rinçage. Proposée à un prix compétitif, elle réalise des performances acceptables en efficacité de lavage et se distingue même sur le lait brûlé. Elle obtient des résultats remarquables en brillance, ce qui permet de conserver des verres d'une netteté impeccable. Par contre, sur le plan environnemental, Intermarché doit faire des progrès : pastilles et liquide de rinçage comportent plusieurs substances nocives pour le milieu aquatique.



Auchan
MIEUX VIVRE TABLETTES
0,15 € la dose 12,1/20 | ★★

Telle toute pastille classique, celle d'Auchan est testée avec son liquide de rinçage. Elle lave correctement la vaisselle, quel que soit le type de salissures, et ses résultats sur la brillance se montrent satisfaisants. Si sa note de performances est inférieure à celle de sa concurrente directe, elle l'emporte, en revanche, largement côté environnement. Comparée à l'Apta, cette tablette contient très peu d'ingrédients néfastes pour les organismes aquatiques. Cependant, elle s'avère un peu plus chère que sa rivale.

Une poudre à l'épreuve des tests

Nous avons intégré la poudre Briochin et son liquide de rinçage à notre test, mais en utilisant une eau très douce (5^{°f}), compte tenu de sa composition épurée, comme nous l'avons fait avec la recette maison en 2020. Efficace sur le lait brûlé grâce à sa teneur en bicarbonate, ce produit obtient des résultats corrects sur le thé et les spaghettis, mais pas sur le jaune d'œuf. Quant à la brillance, elle s'avère moyenne. Labellisé Ecocert, ce détergent ne contient aucune substance nocive pour l'environnement. Il fait mieux que la recette maison.



>>> L'ENVIRONNEMENT PAS TOUJOURS À LA FÊTE

Dans la mesure où les détergents s'évacuent avec les eaux usées dans les canalisations jusqu'aux stations d'épuration, qui n'éliminent pas toutes les substances néfastes pour l'environnement, il importe qu'ils en soient dépourvus. Certes, à l'échelle d'un seul lavage, envoyer quelques résidus de molécules non biodégradables, bioaccumulables et nocifs dans l'eau n'est pas catastrophique. Mais sachant que des millions de lave-vaisselle tournent chaque jour, cela s'avère autrement plus problématique... *Que Choisir* pénalise donc toutes les références qui cumulent ce type de contaminants. Nous avons examiné les fiches de composition : plus les produits impliquent des éléments toxiques ou très toxiques pour les organismes

aquatiques avec, en prime, des effets délétères sur le long terme, plus nous dégradons leur note. Les tablettes W5 tout en 1 de Lidl, les tout en 1 de Sun Optimum et les capsules tout en 1 plus de Fairy finissent dernières sur ce critère, car elles renferment chacune de trois (■) à huit (■■■) ingrédients très polluants.

DEUX LABELS EN CONCURRENCE

Écolabel européen officiel ou certification privée Ecocert, les marques ont le choix. Le premier interdit les substances les plus nocives et impose des restrictions sur les conservateurs et les parfums allergisants. Le second mise avant tout sur l'emploi de composants d'origine naturelle. Mais qui dit naturel ne dit pas toujours sans risques. ♦

Nos meilleurs choix en pose libre

Si vous avez décidé de changer de machine, voici les six meilleurs modèles que nous avons testés ces derniers mois. Ils affichent tous d'excellentes performances de lavage et de séchage.

— Par **MORGAN BOURVEN** avec **AISSAM HADDAD**

Whirlpool WFC3C42PX

532 € **15,6/20** | ★★

Pourvu de plusieurs fonctionnalités (ajustement automatique des réglages, lavage intensif...), ce modèle de 14 couverts offre d'excellentes performances de lavage et de séchage, tant en éco qu'en mode rapide. Certes, il consomme plus d'électricité et d'eau que la moyenne (59 € pour 280 cycles par an), mais ses résultats d'ensemble compensent ce petit défaut. En outre, l'appareil est facile à utiliser et à nettoyer. Dommage que la notice soit assez obscure. Et attention, il faut un peu de force pour ouvrir et fermer la porte.



★★★★ ★★ 3h22 ★★

Bosch SMS6ZCW00E

649 € **15,6/20** | ★★

D'une capacité de 14 couverts, ce lave-vaisselle connecté est doté des technologies PerfectDry (le séchage est impeccable, en mode éco comme en rapide) et Silence Plus (l'appareil ne fait aucun bruit !). Les programmes éco et rapide durent un peu longtemps – respectivement 3 h 46 et 1 h 27. Toutefois, la vaisselle ressort propre et bien séchée. De plus, la consommation en électricité et en eau se révèle peu élevée : 40 € par an pour 280 cycles en éco. Derniers atouts, le chargement et les réglages sont simples.



★★★★ ★★ 3h46 ★★

Siemens IQ300

SN23EW14CE

651 € **15,6/20** | ★★

Silencieux et connecté, ce pose libre de 13 couverts remplit haut la main sa mission lorsque le mode éco est activé. Sauf que 4 h 28, c'est long ! Heureusement, il est peu gourmand en eau (43 € pour 280 cycles par an) et en électricité. En mode rapide, il sèche moins bien, mais ses performances restent correctes pour un programme qui dure seulement 57 minutes. Autre bon point : ses tiroirs se manipulent et se règlent aisément. De plus, le mode d'emploi comporte des illustrations et des explications claires.



★★★★ ★★ 4h28 ★★

★★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■ mauvais
 Lavage  Séchage  Durée  Bruit (Les données correspondent au mode éco.)

Bosch SMS6EDIO6E

999 € **15,6/20** | ★★

Cet appareil connecté de 13 couverts excelle en lavage et en séchage quand le programme éco est lancé. Et c'est tant mieux, car il prend son temps (4 h 28) ! En mode rapide, le cycle ne dure qu'une heure, mais les performances en pâtissent un peu. Facile à utiliser et à régler grâce à une notice claire, ce Bosch se montre aussi silencieux et économe (44 € d'électricité et d'eau par an). Son bandeau de commande est détaillé et le chargement, rapide. Enfin, la porte s'ouvre aisément et se ferme d'un seul geste.



★★★★ ★★ 4h28 ★★

Essentielb ELV-443B

369 € **15,3/20** ★★

Uniquement disponible chez Boulanger, ce modèle bon marché de 14 couverts nettoie et sèche parfaitement en mode éco (cycle de 3 h 28, plus court que la moyenne), avec une consommation en électricité et en eau s'élevant à 47 € par an. Par contre, le programme rapide (1 h 03) ne fait pas des prouesses : contentez-vous de l'utiliser pour de la vaisselle peu sale. L'appareil sait rester discret. Dommage que les symboles sur le panneau de contrôle ne soient pas très explicites et que les réglages s'avèrent un peu compliqués (combinaison de boutons à appuyer).



★★★★ ★★ 3h28 ★★

Brandt BCF422DQX

600 € **15,3/20** | ★★

Voici un modèle de 14 couverts qui propose huit programmes (rapide 29 minutes et 45 minutes, auto, éco, intensif, hygiène, verres, trempage). En éco, le lavage est correct, le séchage, parfait, la durée du cycle, courte (3 h 11) et la consommation d'électricité et d'eau, dans la moyenne (46 € par an). Si le mode rapide 45 minutes nettoie bien aussi, il n'a pas le temps de sécher complètement la vaisselle. Silencieuse, la machine est facile à charger et à entretenir, mais les ouvertures/fermetures de porte requièrent un peu de poigne.



★★★★ ★★ 3h11 ★★

 Nous testons des dizaines de lave-vaisselle par an. Tous nos résultats sont sur Quechoisir.org.

PLAQUES À INDUCTION

Les tables de cuisson « grande largeur » sont de plus en plus répandues. Elles offrent une surface utile étendue, mais coûtent plus cher que les modèles standards.

— Par **MARIE BOURDELLÈS** avec **LAURENT BAUBESTE**

Les larges sont à la hauteur

Parmi la vingtaine de tables à induction que nous avons testées cette année (les résultats complets sont sur Quechoisir.org), sept sont dites de « grande largeur ». Trois d'entre elles disposent, certes, d'un verre de 71 ou de 75 cm, mais leur taille d'encastrement est standard (56 cm de large pour 49 cm de profondeur), et les foyers ne se sont concentrés que sur 60 cm de large. Le bénéfice s'avère donc purement esthétique. Pour les quatre autres modèles, qui affichent des dimensions d'encastrement spécifiques et un verre jusqu'à 80 cm de large, la surface de cuisson s'étend, cette fois, à la quasi-totalité de la plaque. Cela facilite la cohabitation des poêles, casseroles et autres ustensiles de cuisine. Attention, au moment de changer d'appareil, un gabarit particulier risque de limiter votre choix et de peser plus lourd sur votre budget. ♦

Siemens EX731FEC1F

769 €

15,2/20 | ★★

Bonne homogénéité de cuisson, montée en température rapide, zone extensible flexible et puissances adaptées à la demande, même avec tous les feux allumés : les performances de cette table de taille d'encastrement standard sont notables. Dommage que ce modèle dispose d'un slider (touche sensitive graduée) peu précis pour régler la chaleur et le minuteur de chaque foyer. On regrette aussi que le bouton marche/arrêt ne commande pas les plaques séparément. Heureusement, le mode d'emploi est complet et clair.



Bosch PVS831FC5E

899 €

14,5/20 | ★★

Grâce à ses dimensions spéciales, cette Bosch accueille sans gêne plusieurs récipients. Elle remplit bien sa mission : la température monte rapidement, la chauffe est maîtrisée et l'homogénéité de cuisson, satisfaisante sur le foyer le plus large et acceptable sur la zone extensible. Son bandeau de commande se manipule aisément, la touche sensitive offre 17 niveaux de puissance et le minuteur se règle facilement. Hélas, ce dernier n'affiche qu'une durée à la fois. De plus, il n'y a qu'un bouton marche/arrêt pour l'ensemble des feux.



7 PLAQUES À INDUCTION GRANDE LARGEUR

		PERFORMANCES				UTILISATION				APPRECIATION				Note sur 20	PRIX	Largeur extérieure du verre	Dimensions d'encastrement	Zone extensible	Pays d'origine
		Cuisson faible puissance (avec et sans booster)	Homogénéité de cuisson	Zone individuelle (la plus large)	Zone extensible	Consommation	Facilité d'emploi	Niveau sonore	APPRECIATION GLOBALE	APPRECIATION GLOBALE									
7 PLAQUES À INDUCTION																			
GRANDE LARGEUR																			
1	SIEMENS EX731FEC1F	★★	★★	★★	★★★	★★	★★	★★★	★	★★★	★★★	15,2	★★	769	71	Standards	24 x 40	Espagne	
2	BOSCH PVS831FC5E	★★	★★	★★	★	★★	★★	★★★	★★	★★★	★★★	14,5	★★	899	80,3	Spécifiques	21 x 38	Espagne	
3	DE DIETRICH DP17884XT	★★	★★	★★	★★★	★★	★	★	★	★★★	★★	13,8	★★	1199	80	Spécifiques	23 x 38,5	France	
4	MIELE KM 7210 FR	★★	★★	★★★	n.a.	★★	★★	★★	★	★	★★	13,4	★★	1399	76,3	Spécifiques	n.a.	Allemagne	
5	ELECTROLUX EIV73441	★★	★★	★★	★	★★	★	★	★	★	★★★	13,3	★★	649	71	Standards	22 x 44,6	Allemagne	
6	ELECTROLUX EIT814	★★	★★	★★	n.a.	■	■	★★	★	★	★★★	13,2	★★	749	78,3	Spécifiques	n.a.	Allemagne	
7	SMEG SI274ID	★	■	■	★★	n.a.	■	■	★	★★★	■	★★	★	499	75	Standards	n.a.	Italie	

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

CAMÉRAS DE SURVEILLANCE

Simples à installer, pratiques et bien moins chères que les systèmes de télésurveillance classiques, les caméras connectées permettent de garder un œil sur son domicile et d'être alerté en cas d'intrusion.

5 critères à regarder de près

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

1 La connexion et l'utilisation

Installer une caméra de surveillance n'a rien de très compliqué. Il suffit de la brancher sur le secteur et de la connecter à sa box Internet en wifi ou par un câble Ethernet. L'appareil se commande ensuite depuis un ordinateur, via l'interface du fabricant, ou plus simplement, grâce à une application à télécharger sur son téléphone. On peut ainsi, en quelques clics, activer ou désactiver la détection, modifier les réglages, etc. C'est également par ce biais que l'on reçoit les alertes et que l'on récupère les vidéos des intrusions. Les applis se révèlent plus ou moins ergonomiques. À noter que certains modèles disposent d'une fonction geofencing, très pratique, qui désactive automatiquement la détection lorsque l'utilisateur (ou plutôt son smartphone) se trouve à proximité ou dans le logement.

2 La qualité d'image

Elle varie beaucoup selon les caméras, et ce d'autant plus si le sujet bouge ou que la luminosité est faible. Optez pour un modèle doté d'une lumière. Classique, elle contribuera à faire fuir les intrus. Infrarouge, elle rendra l'appareil plus discret, mais les images de nuit seront en noir et blanc. L'autre critère que vous devez prendre en compte est l'angle de vue. Plus il est large, plus vous surveillerez de surface.

3 Le système de détection

Dans l'ensemble, les caméras détectent plutôt bien un individu qui passe devant l'objectif. Par contre, ne comptez pas sur elles pour identifier clairement son visage. Ce n'est pas leur fonction. S'il arrive qu'un animal domestique se retrouve seul dans le logement ou que vous avez prévu de positionner

vos caméras face à un arbre, par exemple, choisissez-en une intégrant des zones de détection. Vous pourrez désactiver, via l'application, la détection sur une ou plusieurs parties de l'image et ainsi éviter qu'un chat ou un coup de vent dans les feuilles ne déclenchent une alerte. Certaines références sont aussi équipées d'un système de détection sonore, à n'utiliser que dans les endroits calmes. Enfin, tous les modèles permettent de visionner une séquence vidéo de l'intrusion, mais la durée et la qualité diffèrent.

4 Le stockage des images

Méfiez-vous des caméras qui ne stockent les images que dans une mémoire interne ou sur une carte micro-SD. Si le voleur part avec, vous n'y aurez plus accès. Pour limiter ce risque, la plupart des fabricants offrent la possibilité d'enregistrer les vidéos dans le cloud. Attention, cette option est souvent soumise à un abonnement payant. L'autre problème avec le cloud ? Les délais de transfert, qui peuvent empêcher de parler en direct avec une personne placée devant l'objectif, ou encore de modifier l'orientation de la caméra pour suivre un individu qui se déplace, et ce malgré l'audio bidirectionnel et la motorisation.

5 La sécurisation des données

Même si aucune n'est infaillible, les caméras sont suffisamment sécurisées pour éviter que les images captées ne soient interceptées par un tiers ou qu'un pirate n'en prenne le contrôle. De plus, vous avez la possibilité d'accroître le niveau de sécurité de base de l'appareil en remplaçant le mot de passe défini par défaut ou en l'éteignant quand vous êtes présent chez vous. ♦

Choisissez un angle de vue large pour augmenter la zone surveillée.

CAMÉRAS DE SURVEILLANCE INTÉRIEURES


Ring INDOOR CAM
60 €

14,8/20 | ★★

Fabriquée par une filiale d'Amazon, l'Indoor Cam intègre un système de détection particulièrement efficace, ainsi qu'un objectif Full HD grand angle qui surveille une large surface. En cas d'alerte, l'utilisateur reçoit une notification avec une photo et peut visionner les images en direct. Il doit, par contre, souscrire un abonnement de 3 € par mois pour que ses vidéos soient stockées dans le cloud. Cette caméra n'est pas conseillée à ceux qui ont des animaux domestiques, car elle ne permet pas de configurer des zones de détection. Il est toutefois possible de régler la sensibilité du déclenchement.


Eufy INDOOR CAM 2K PAN & TILT
50 €

14,6/20 | ★★

Avec cette caméra qui propose des zones de détection, les propriétaires d'animaux familiers ne seront pas dérangés par des alertes intempestives quand Médor passe devant l'objectif. Elle dispose, en outre, d'un large angle de vue et d'un système d'alerte performant. Ses vidéos sont de bonne qualité, et il est possible de stocker les images sur une carte mémoire (non fournie). Elle est même capable de discerner un être humain d'un animal et, grâce à sa motorisation, de le suivre lorsqu'il se déplace. Le son est assez moyen et aucune notification ne prévient lorsque la connexion s'interrompt.

L'AVIS DE L'EXPERT

NEIL MCPHERSON
 Notre spécialiste vidéosurveillance

« Des services payants »

« Certaines caméras enregistrent gratuitement les images sur une mémoire interne ou une carte SD, mais il faut payer pour les garder dans le cloud. Selon le fabricant, l'abonnement de base varie de 2,50 € à 5 € par mois. Ce prix peut grimper si vous disposez de plusieurs modèles de la même marque et/ou souhaitez conserver vos images plus longtemps. L'abonnement de 3,49 €/mois ou 32,99 €/an disponible avec les Tapo, par exemple, permet de sauvegarder les vidéos 30 jours dans le cloud. Ring, lui, commercialise une formule similaire à 3 €/mois ou 30 €/an. Toutefois, il faut déboursier 10 €/mois afin de connecter plusieurs caméras. Il propose, en outre, une extension de garantie d'un an et des réductions sur de prochains achats. »

10 CAMÉRAS DE SURVEILLANCE INTÉRIEURES

		QUALITÉ VIDÉO	ALERTE	FACILITÉ D'UTILISATION	SÉCURITÉ DES DONNÉES	APPRECIATION GLOBALE	Note sur 20	PRIX	Batterie/alimentation secteur	Wifi/Ethernet	Angle de vue horizontal	Degrés	STOCKAGE VIDÉO				
													Zones de détection configurables	(LED Infrarouge)	Vision nocturne	Son bidirectionnel	Sur carte mémoire
1	RING INDOOR CAM	★	★★★	★★★	★★★	14,8	★★	60	-/●	●/-	112	-	●	●	-	●	
2	EUFY INDOOR CAM 2K PAN & TILT	★★	★★	★★	★★	14,6	★★	50	-/●	●/-	103	●	●	●	●	●	
3	EZVIZ C6CN PRO	★★	★★	★★	★	14,3	★★	50	-/●	●/●	81	●	●	●	●	●	
4	D-LINK DCS-6100LH	★	★★	★★★	★★	14	★★	50	-/●	●/-	95	●	●	-	-	●	
5	EZVIZ C6W	★★	★★	★★	★	13,9	★★	100	-/●	●/●	80	-	●	●	●	●	
6	ARLO ESSENTIAL INDOOR CAMERA	★	★★	★★★	★★★	13,9	★★	130	-/●	●/-	114	● ⁽²⁾	●	●	-	●	
7	TAP0 (TP-LINK) C200	★★	★★	★★★	★★	13,9	★★	40	-/●	●/-	91	●	●	●	●	●	
8	TAP0 (TP-LINK) C100	★★	★★	★★★	★★	13,8	★★	35	-/●	●/-	90	●	●	●	●	●	
9	BLINK INDOOR	★	★	★★	★★★	12,5	★★	80	●/- ⁽¹⁾	●/-	95	●	●	●	- ⁽³⁾	●	
10	BLINK MINI	★	★	★★	★★★	12,4	★★	35	-/●	●/-	96	●	●	●	-	●	

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre
 ■ mauvais ● oui - non (1) 2 x piles lithium LR06 (non rechargeables).
 (2) Abonnement payant. (3) Possibilité d'enregistrement sur un support de stockage externe branché sur la centrale.

SON BIDIRECTIONNEL Cette fonctionnalité permet de pousser un intrus à quitter les lieux ou de converser à distance (avec un enfant, par exemple). Une qualité sonore moyenne et un temps de latence important peuvent compliquer la tâche.

CAMÉRAS DE SURVEILLANCE EXTÉRIEURES



Tapo (TP-Link) C310
55 € 14,5/20 | ★★

La Tapo C310 offre d'incroyables performances à un prix imbattable. Elle se connecte en wifi ou en Ethernet, et enregistre les vidéos sur une carte mémoire (non fournie) ou sur le cloud (abonnement payant). La qualité des images est bonne, même de nuit, grâce à ses lampes infrarouges, le son et la détection de mouvement s'avèrent très corrects. En plus, elle intègre des zones de détection et une alarme sonore et lumineuse (que l'on peut désactiver) pour faire fuir les intrus. Il faut juste disposer d'une prise à proximité, afin d'y brancher l'adaptateur secteur présent au bout du câble de 3 mètres.



Ezviz LC3
170 € 14,2/20 | ★★

Ce modèle affiche de belles performances. On apprécie son très grand angle de vue en haute définition 2K, son éclairage de 700 lumens pour voir en couleur de nuit et sa puissante sirène de 100 dB faisant fuir les intrus. Ses vidéos de bonne qualité peuvent être enregistrées sur sa mémoire interne de 32 Go ou sur le cloud (payant). Elle offre aussi une détection de mouvement satisfaisante et un son bidirectionnel qui permet de discuter à distance avec quelqu'un se trouvant devant la caméra. Comme elle fonctionne sur du 230 V, il est possible de l'installer à la place d'une lampe, par exemple.

INSTALLATION

Les règles à respecter

Si vous n'avez aucune déclaration à faire, l'installation d'une caméra extérieure reste soumise à certaines règles. Elle ne peut filmer que l'intérieur de votre propriété (pièces, jardin...), en aucun cas la maison d'un voisin ou la voie publique. Les images ne seront visionnées que par des personnes à qui vous avez donné l'autorisation et devront respecter la vie privée des gens filmés (famille, amis ou visiteurs). Enfin, conformément au Code du travail, tout personnel travaillant régulièrement à votre domicile sera informé de la présence de caméras et de leur finalité. Une déclaration auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) peut se révéler nécessaire si les vidéos font l'objet d'un enregistrement.

10 CAMÉRAS DE SURVEILLANCE EXTÉRIEURES

	QUALITÉ VIDÉO	ALERTE	FACILITÉ D'UTILISATION	SÉCURITÉ DES DONNÉES	APPRECIATION GLOBALE	Note sur 20	€	Batterie/alimentation secteur	Wifi/Ethernet	Angle de vue horizontal	STOCKAGE VIDÉO	Éclairage intégré	Zones de détection configurables	(abonnement payant)	Dans le cloud
										Degrés					
1 TAPO (TP-LINK) C310	★★	★★	★★★	★★	14,5	★★	55	-/● ⁽¹⁾	●/●	85	●	●	●/-	●	●
2 EVZIV LC3	★★	★★	★★	★★	14,2	★★	170	-/● ⁽²⁾	●/-	140	●	●	-/●	●	●
3 ARLO PRO 4	★	★★	★★★	★★★	14,1	★★	250	●/-	●/-	133	● ⁽⁴⁾	●	-/-	●	●
4 ARLO ESSENTIAL SPOTLIGHT	★	★★	★★★	★★★	13,8	★★	150	●/-	●/-	110	● ⁽⁴⁾	●	-/-	●	●
5 EUFY EUFYCAM 2 PRO (KIT 2 CAMÉRAS)	★★	★★	★★	★★★	13,8	★★	400	●/-	●/-	111	●	-	-/●	●	●
6 ARLO PRO 3 FLOODLIGHT	★	★★	★★★	★★★	13,6	★★	300	●/-	●/-	130	● ⁽⁴⁾	●	-/-	●	●
7 RING FLOODLIGHT CAM WIRED PRO	■	★★★	★★	★★	13,5	★★	250	-/● ⁽²⁾	●/-	146	-	●	-/-	●	●
8 EVZIV CBC	★★	★★	★	★★	13,1	★★	110	-/● ⁽¹⁾	●/●	85	●	●	●/-	●	●
9 D-LINK DCS-8627LH	★	★★	★★	★★	12,7	★★	150	-/● ⁽¹⁾	●/-	124	●	●	●/-	●	●
10 BLINK OUTDOOR	★	★	★★	★★★	12	★	100	●/- ⁽³⁾	●/-	97	●	-	-/● ⁽⁵⁾	●	●

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre
 ■ mauvais ● oui - non (1) Adaptateur secteur. (2) Secteur 230 V. (3) 2 x piles lithium LR06 (non rechargeables).
 (4) Abonnement payant. (5) Possibilité d'enregistrement sur un support de stockage externe branché sur la centrale.

BATTERIE/ALIMENTATION SECTEUR Ce point est particulièrement important pour une caméra d'extérieur. Si la raccorder au secteur s'avère compliqué, un modèle fonctionnant sur piles peut être un bon choix.

ÉCLAIRAGE INTÉGRÉ Il permet non seulement d'éclairer les images prises la nuit, mais également de faire fuir les éventuels intrus.

On distingue deux grands types de montres connectées. D'abord, il y a celles à vocation sportive, comme la Garmin ou la Polar. Conçues pour accompagner les athlètes les plus exigeants, elles leur offrent des fonctions extrêmement pointues liées à leur entraînement et à leur métabolisme. La connexion au smartphone est un plus. Leur design s'avère assez rudimentaire. Leur écran se veut avant tout efficace, c'est-à-dire pas forcément tactile, mais très lisible en extérieur. Notez que certaines se révèlent plus « passe partout », comme la Garmin Venu 2 Plus, capable de vous suivre dans de nombreuses activités tout en arborant un design travaillé et d'utiles fonctions connectées, telles que la possibilité de répondre à un appel directement depuis la montre. Cette option est habituellement réservée à la seconde catégorie de modèles, ceux qui se présentent comme le prolongement de votre smartphone tout en suivant vos activités quotidiennes. Les fabricants Apple, Huawei, Realme, Samsung... lancent régulièrement de nouvelles références dont les fonctions sont assez proches, mais les formes et les looks, bien différents. Le plus souvent, on peut y installer de nombreuses applications tierces (météo, banque, actualités, etc.) afin de les adapter à ses usages. Et ainsi payer un commerçant en approchant le cadran du terminal de paiement sans contact... Magique! ♦

Garmin FORERUNNER 55 200 €

17,2/20 | ★★★



Son look ne trompe pas : cette montre est dédiée au sport, notamment à la course à pied. Le cadran numérique n'est pas tactile, on le contrôle avec les cinq boutons latéraux. Toutefois, il est conçu pour être lisible en extérieur (et ça marche). Les sportifs y trouveront largement leur compte (les données de santé sont très détaillées), mais ils devront se contenter de fonctions connectées limitées. Impossible, par exemple, de passer un appel depuis la montre. La Venu 2 Plus est plus polyvalente.

Samsung GALAXY WATCH 4 279 €

16,3/20 | ★★★



Elle est aussi douée pour ses fonctions connectées que pour le suivi des activités quotidiennes. Prolongement du smartphone (elle fonctionne avec tous ceux conçus sous Android), elle permet d'accepter un appel, d'envoyer des messages, de piloter sa musique, etc. Elle relève aussi le rythme cardiaque et la pression artérielle, détecte les chutes et suit de nombreuses activités (natation, vélo, randonnée...), ou encore votre sommeil. La Galaxy Watch 4 Classic (également testée) s'en distingue par un design plus chic.



TESTÉ ailleurs

Pendant ce temps, nos homologues européens mènent leurs propres tests.

Italie DES BULLES !

Hé non, les célèbres Sodastream ne sont pas les meilleures machines à gazéifier l'eau. Nos confrères d'**InChieste** ont testé 13 modèles et placé en tête de classement l'Arendo Soda Maker pour son efficacité, son coût de revient, sa facilité d'utilisation et sa solidité. Bonne nouvelle, à 70 € c'est également l'un des moins chers.



Suisse PASTA PARTY ?

Plus de la moitié des paquets de pâtes testés par **Bon à savoir** contiennent des moisissures toxiques ou des résidus de pesticides, dont du glyphosate. Les pâtes bio ont montré patte blanche, notamment les spaghettis complets de Lidl.

En conventionnel, rien à reprocher non plus aux spaghettis n°7 et aux penne complètes de Barilla.



Espagne ROULEAU ÉCOLO

Optez pour une référence écologique ! Dans son test de 15 références (classiques, compactes, écolos, premiers prix), **Compra Maestra** salue le faible impact environnemental de l'essieu-tout Compact Carrefour Ecoplanet (2,35 €/2 rouleaux).



Belgique CHAT ALORS !

S'ils pouvaient choisir, nos chats se jetteraient sur les bouchées Royal Canin Instinctive Sauce (13 €/kg), à en croire nos homologues de

Test Achats. Sur 64 références évaluées, c'est elle qui arrive en tête pour sa qualité nutritionnelle et celle de ses ingrédients. Moins chères (9 €/kg), les bouchées Sheba Mini filets aux poissons se classent deuxième.



Allemagne BOF, CE ROOIBOS

Pas d'inquiétude du côté des thé rooibos analysés par **Stiftung Warentest** : ni aluminium ni pesticides ne polluent les références testées. Une exception notable : celui d'Alnatara, une marque bio allemande distribuée en France chez Cora, Truffaut et dans les supermarchés Match. Méfiance !





AUTOMOBILE

Quel moteur choisir ?

Hier, le conducteur devait se décider entre essence ou diesel. S'ajoutent aujourd'hui l'hybride, l'électrique, etc., sans compter des vendeurs pas toujours à la hauteur. Trouver la motorisation adéquate devient complexe, mais essentiel à l'heure où les prix à la pompe s'envolent. On vous aide.

— Par **YVES MARTIN** avec **SANDRINE GIROLLET**



Sortir d'une concession automobile avec une compacte neuve équipée d'un moteur à essence était rare il y a 15 ans. Le diesel monopolisait alors les carnets de commandes jusqu'à représenter près de 80 % des ventes en 2008. Un succès en partie dû à l'entrée en vigueur, l'année précédente, d'un bonus écologique basé sur les rejets de CO₂. Disposition qui, involontairement, favorisait le diesel, seule autre motorisation disponible à l'époque. Cette « diesélisation » à outrance, y compris pour des usages où ce moteur n'est pas du tout adapté, a eu deux effets indésirables : des pannes à répétition (casse de turbos, encrassement de vannes EGR et d'injecteurs...) et de fortes émissions de particules nocives pour la santé. Aujourd'hui, la tendance s'est inversée : même devenu plus propre, le diesel se voit boudé. Parmi les raisons de ce revirement de situation, les importantes évolutions dont le moteur à essence a bénéficié, le rendant plus agréable à l'utilisation et moins gourmand. Résultat, sur les trois premiers mois de 2022, le diesel ne constitue plus que 16,5 % des ventes de voitures neuves en France.

Des vendeurs mieux formés, vraiment ?

Cependant, jamais le choix d'un moteur n'a été aussi compliqué. Il y a d'abord le thermique classique, diesel ou essence, ce dernier se déclinant en version GPL (gaz de pétrole liquéfié), E85 (superéthanol) ou, plus rarement, en GNV (gaz naturel pour véhicule). Ensuite, on trouve les modèles hybrides,

rechargeables ou non, et enfin, les électriques. Dès lors, comment ne pas se tromper ? En se posant les bonnes questions : est-ce que j'effectue régulièrement de longs trajets sur route ou plutôt des déplacements courts en zone urbaine ? Ai-je un accès aisé à une prise de courant ? Combien de kilomètres est-ce que je parcours par an ?, etc.

Afin d'aider les automobilistes, les constructeurs assurent avoir formé leurs vendeurs. L'objectif : qu'ils proposent la motorisation la plus adaptée aux attentes et usages décrits par le client. Lors de la mise sur le marché de ses véhicules E-Tech (les nouvelles générations d'hybrides et d'électriques), Renault a sensibilisé, via sa Renault Academy (centre de formation), l'ensemble du réseau hexagonal, pendant son « Green Tour ». En avril 2022, Lionel French Keogh, président de la filiale française de Hyundai, a vanté, dans une publicité télévisée, les efforts des commerciaux de la marque pour coller parfaitement aux aspirations des clients. Du

côté de Volkswagen, Rodolphe Chevalier, chef du service produit et électro-mobilité, assure que « le rôle de conseiller est de nouveau au centre du métier de vendeur automobile ». Pourtant, notre enquête (lire ci-contre) montre que le message n'est pas bien passé. Toutes marques confondues, les vendeurs d'autos ne répondent pas toujours précisément aux besoins des consommateurs. Et, parfois, ils connaissent bien mal les nouvelles contraintes réglementaires qui se profilent et inquiètent l'automobiliste. Par exemple, 23 % d'entre eux avancent que le diesel sera prochainement banni, ce qui est partiellement faux !

suite page 54 >>>

**Les commerciaux
ne répondent
pas toujours aux
besoins du client**



Notre
enquête

ACHAT EN CONCESSION

Pour les bons conseils, il faudra repasser

Entre le 5 et le 19 mars 2022, les enquêteurs de l'UFC-Que Choisir ont testé le discours des vendeurs de 402 concessions dans 55 départements métropolitains et à La Réunion. Ils se présentaient comme des clients souhaitant acquérir une voiture. Quatre scénarios ont été établis, chacun correspondant à une motorisation idéale : essence, diesel, électrique, ou hybride rechargeable. Ces scénarios se basaient sur trois critères principaux :

- # le kilométrage annuel ;
- # la proportion de très courts trajets (< 10 km), de courts trajets (50 km), de trajets moyens (300 km) et de longs trajets (900 km) ;
- # le lieu d'habitation (appartement ou maison), qui conditionne l'accès à une prise électrique.

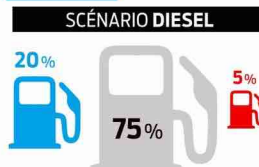
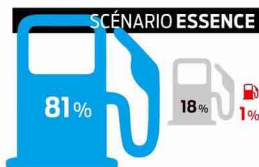
LES MOTORISATIONS PRÉCONISÉES PAR LES VENDEURS

71 % Moteur à essence (même s'il n'est pas le plus adapté à l'usage annoncé par le client).
14 % Moteur électrique
9 % Moteur hybride rechargeable
6 % Moteur diesel

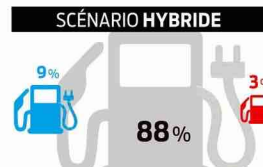
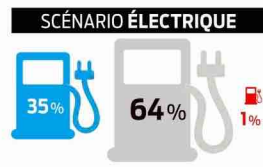
Scénario essence : d'après les informations données par l'enquêteur jouant le rôle du client, les commerciaux devaient logiquement lui conseiller un moteur essence ; 81 % d'entre eux l'ont fait (18 % ont proposé une hybride ou une électrique et 1 %, un diesel !).

ADÉQUATION DU DISCOURS DU VENDEUR AVEC LE BESOIN DU CLIENT

■ Bon conseil ■ Conseil moyen ■ Mauvais conseil



Scénario électrique : 35 % des vendeurs ont fait la bonne préconisation (dans 64 % des cas, l'essence a été proposée).
 # **Scénario diesel** : 20 % des concessionnaires ont recommandé



le moteur diesel adapté à la situation (5 % ont conseillé l'électrique ou l'hybride).
 # **Scénario hybride** : à peine 9 % des commerciaux l'ont préconisé (essence à 88 %).

AVOIR LA BONNE ÉNERGIE, C'EST CRUCIAL

Avant d'aller en concession pour acheter un nouveau véhicule, mieux vaut vous poser les bonnes questions concernant vos besoins. Ces fiches vous aident à sélectionner la motorisation qui vous conviendra le mieux, notamment en matière de budget.

LE MOTEUR À ESSENCE

POUR QUI ? ➔ Ceux qui effectuent moins de 12 000 km par an dans une citadine ou une compacte. L'essence répondra à nombre de leurs besoins tout en restant la solution la moins chère.

AVANTAGES ➔ Coût à l'achat et polyvalence. Le moteur à essence est certainement celui qui a le plus évolué depuis 15 ans. Il a vu sa cylindrée fondre comme neige au soleil (on appelle cela le *downsizing*, ou réduction de la taille) et a également été complété par un

turbocompresseur (afin d'augmenter l'agrément de conduite et d'améliorer les reprises), une injection directe (favorisant la maîtrise de la consommation) et, plus récemment, un filtre à particules (pour devenir plus propre). Avec tout cela, il peut désormais convenir à presque tous les types d'utilisation, y compris les longs trajets (sauf s'ils sont très réguliers, le diesel restant alors le plus adapté). Côté tarifs, cette motorisation est aussi la plus abordable dans les catalogues des constructeurs.



Les dérivés de l'essence

LE GPL

AVANTAGES ➔ Prix du carburant et autonomie. Fonctionnant par bicarburation, le moteur peut utiliser de l'essence et du gaz de pétrole liquéfié (GPL). Beaucoup moins cher, ce dernier est assez répandu dans les stations-services. L'inconvénient de cette motorisation est qu'elle impose l'installation d'un circuit d'alimentation réservé au GPL à côté de celui dédié à l'essence : un second réservoir (qui empiète sur le volume de chargement ou supprime la roue de secours), canalisations et injecteurs. Si l'autonomie en mode GPL seul stagne autour de 350 km, l'usage combiné des deux carburants permet, en revanche, de parcourir environ 1 000 km sans repasser à la pompe.

L'E85

AVANTAGES ➔ Écologique et économique. L'E85, ou superéthanol, est un mélange de sans plomb et d'alcool (jusqu'à 85 %). Son utilisation nécessite un moteur adapté. Soit il est installé d'origine (dans de rares cas), soit il faut poser un boîtier de conversion (sur voitures essence depuis 2001). Avec un carburant à moins de 1 € le litre, le coût de ce montage (jusqu'à 1 300 €) sera assez vite amorti. Deux inconvénients : une surconsommation d'environ 20 % et un réseau de distribution peu développé (à peine 30 % des stations proposent de l'E85). Heureusement, le moteur est capable d'avalier n'importe quelle essence, ce qui permet d'éviter la panne sèche.

LE MOTEUR HYBRIDE

POUR QUI ? ➔ Ceux qui font beaucoup de kilomètres. Avec un prix de vente en général plus élevé, les hybrides perdent de l'intérêt pour les petits rouleurs.

AVANTAGE ➔ Consommation réduite. L'hybride rend également le moteur thermique plus polyvalent. Celui-ci est associé à un moteur électrique. Il existe trois variantes : micro-hybrides, mild-hybrides (mHEV) et full-hybrides (HEV). Cette dernière version permet de rouler en tout-électrique, sur quelques kilomètres seulement. Les micro-hybrides n'offrent que la fonction stop & start (coupure du moteur à l'arrêt et redémarrage automatique). Avec les autres modèles, lors des accélérations, le moteur est assisté afin de réduire la consommation et d'améliorer les performances.



LE MOTEUR HYBRIDE

POUR QUI ? ➔ Ceux qui roulent tous les jours sur de petites distances (environ 50 km), à condition de pouvoir recharger la batterie. Il convient très bien aux voitures les plus lourdes, routières et SUV.

AVANTAGE ➔ Le meilleur des deux mondes. C'est le nec plus ultra. L'hybride rechargeable cumule les atouts de l'électrique sur de courtes distances

Guide pratique

LE MOTEUR DIESEL

POUR QUI ? ➔ Les gros rouleurs qui parcourent plus de 15 000 km par an. Sous le capot d'une routière ou d'un SUV, il offre une grande autonomie. À proscrire en ville.

AVANTAGES ➔ **Sobriété et autonomie.** En très nette perte de vitesse dans les ventes de voitures neuves, le moteur diesel conserve pourtant de solides atouts pour ceux qui roulent beaucoup. Le principal ? Une consommation d'environ 20 % inférieure à celle d'un moteur à essence de même puissance, d'où un coût à l'usage moins élevé. Même si sa rentabilité est aujourd'hui écorchée avec un prix du carburant à la pompe en forte hausse (à l'année, il faut effectuer plusieurs milliers de kilomètres supplémentaires pour amortir son surcoût à l'achat), le diesel demeure avantageux sur le long terme. En général, sa sobriété se traduit aussi par une autonomie supérieure à celle

des autres types de motorisation. Par ailleurs, grâce aux dispositifs de traitement des gaz d'échappement comme le filtre à particules, le piège à Nox, ou l'utilisation de l'additif AdBlue, il est devenu nettement plus propre. Un bémol : il ne peut prétendre à un certificat de qualité de l'air (vignette Crit'Air) de première catégorie. Seule une voiture hybride rechargeable diesel le pourrait, mais ce type de véhicule s'avère extrêmement rare (Mercedes est l'unique constructeur à en proposer). Attention, un diesel supporte très mal les courts trajets réalisés à froid ainsi que les multiples redémarrages en ville. C'est d'ailleurs là qu'il empoisonne le plus l'air puisque les systèmes de dépollution n'ont pas forcément le temps d'atteindre leur efficacité maximale. Bref, ce moteur est à bannir en zone urbaine et doit rester réservé à un usage routier.



LE MOTEUR ÉLECTRIQUE

POUR QUI ? ➔ Les automobilistes urbains

qui disposent d'un accès à une prise pour recharger leur citadine ou leur compacte. Ils pourront même s'offrir une escapade à la campagne s'ils parcourent moins de 300 km d'une traite. Au-delà, ils devront accepter l'allongement du temps de trajet.

AVANTAGE ➔ **Zéro pollution en ville.** La voiture électrique ? C'est « La » solution qui a le vent en poupe et progresse sensiblement dans les ventes. À son actif, plusieurs arguments très séduisants : agrément de conduite inégalé, entretien plus économique (il n'y a ni boîte de vitesses, ni embrayage, ni huile), coût à l'usage parfois diminué (en fonction du mode de recharge), pollution nulle quand elle roule, aides financières qui la rendent un peu plus abordable à l'achat. Cela étant, sa fabrication, et notamment celle de ses batteries, n'est pas encore totalement vertueuse. La voiture électrique convient surtout à ceux qui habitent en maison individuelle et effectuent de petites distances. Dans ce cas, les progrès en matière d'autonomie (environ 300 km sur autoroute) lui permettent de devenir le principal véhicule du foyer. À condition d'anticiper les départs et d'accepter l'allongement notable des temps de trajet lorsqu'on voyage, dû aux arrêts pour recharger la batterie. Afin de rassurer les acheteurs, certains constructeurs proposent, en cas de panne, le prêt d'un modèle thermique ou la prise en charge immédiate.



RECHARGEABLE

(zéro pollution locale, agrément de conduite...) et ceux du thermique (autonomie, facilité d'approvisionnement en carburant...) pour les trajets plus longs. La plupart des constructeurs ayant abandonné le diesel, il s'agit généralement d'un moteur à essence associé à un moteur électrique de capacité moyenne. Celui-ci permet de rouler une cinquantaine de kilomètres en mode 100 % électrique, donc sans utiliser de

carburant, jusqu'à une vitesse proche de 130 km/h. Dans les autres situations, le moteur électrique assiste le thermique si besoin, afin de réduire (un peu) sa consommation. Mais pour profiter de tous les avantages de cette motorisation, il est primordial de recharger régulièrement la batterie. Sans quoi, son intérêt est nul. Pire, cela peut engendrer une surconsommation de carburant.



>>> Ce qui est vrai, par contre, c'est que la loi d'orientation des mobilités, dite « Lom », prévoit l'interdiction de la vente de voitures utilisant des énergies fossiles carbonées d'ici à 2040, afin de préserver la planète. Bien sûr, cette perspective angoisse les acheteurs, qui se demandent s'il reste judicieux d'opter pour une voiture essence, diesel ou même hybride. Or, la réponse est... oui ! D'une part, parce que l'échéance est lointaine et qu'en moyenne, une automobile ne roule que pendant 11 ans. Il reste donc suffisamment de temps, d'ici à la date fatidique, pour conduire un véhicule acquis en 2022. D'autre part, parce que ces dispositions ne concernent que les voitures neuves. Celles déjà en circulation pourront donc continuer à rouler. Les carburants actuels seront, par conséquent, encore disponibles à la pompe. Et les biocarburants de deuxième génération – créés grâce à la biomasse lignocellulosique issue de la paille ou du bois, par exemple, afin de ne pas concurrencer les cultures vivrières – prendront partiellement la place des carburants traditionnels. Partant de là, après 2040, on trouvera toujours dans les concessions des véhicules à moteur thermique.

L'électrique peine à convaincre

L'autre hantise des automobilistes, ce sont les zones à faibles émissions mobilité (ZEF-m) que toutes les villes de plus de 150 000 habitants doivent mettre en place d'ici à 2025. Elles reposent sur le système des vignettes Crit'Air – les certificats qualité de l'air –, qui limitent la circulation des véhicules les plus polluants dans un périmètre et à des plages horaires déterminés. Seuls les modèles conformes aux normes Euro 5 et 6 – et porteurs d'une vignette Crit'Air 1 ou verte ⁽¹⁾ – auront le droit de rouler dans ces



Les contraintes de charge représentent souvent un frein à l'achat d'un modèle 100 % électrique.

zones. Les voitures électriques, à essence (y compris E85 et GPL) et hybrides rechargeables essence ou diesels mises actuellement sur le marché répondent à ces exigences. Elles ne seront donc pas impactées par les ZEF-m.

À l'heure actuelle, malgré les efforts des constructeurs, la motorisation électrique souffre d'une mauvaise image à cause de son prix élevé, de son autonomie restreinte et des contraintes liées à la recharge. Elle peut pourtant convenir à ceux qui roulent quelques centaines de kilomètres au quotidien. Un modèle récent parcourt environ 300 kilomètres sur autoroute avec une batterie à 100 %. Avoir la possibilité de recharger son véhicule sur son lieu de travail ou de rendez-vous s'avère idéal. Rodolphe Chevalier (Volkswagen) avance que « si la volonté est là et que l'on accepte les contraintes de charge, la voiture électrique peut tout à fait devenir le premier véhicule du foyer ». Les commerciaux peinent à faire passer le message. Ils baissent souvent les bras et préfèrent vendre une version essence.

L'hybride rechargeable, quant à elle, cumule les avantages de l'essence et de l'électrique. Une solution envisageable pour des déplacements de moins de 50 kilomètres, qui peuvent être effectués en mode électrique. Concernant les trajets plus longs, les deux types d'alimentation alternent. Mais le coût important des hybrides demeure un frein à l'achat.

En conclusion, aucune motorisation n'est fondamentalement à rejeter à condition de choisir celle qui correspond le mieux à son usage, afin d'en tirer le meilleur parti. Il faut néanmoins tenir compte du contexte actuel. En raison de la crise sanitaire et des soucis d'approvisionnement, les délais de livraison se sont sensiblement allongés. Notre enquête montre que l'on doit patienter 12 semaines pour un moteur diesel et 15 pour l'essence. La voiture verte se fait encore plus désirer avec 16 semaines d'attente pour l'hybride et 17 pour l'électrique. Un facteur qui risque d'influencer le consommateur. Quitte à le détourner de la mécanique la plus adaptée à son profil. ♦

Les véhicules diesels font marche arrière



VENTES EN FRANCE PAR TYPE D'ÉNERGIE (%)	2017	2021
ESSENCE	47,6	40,2
BICARBURATION : ESSENCE + GPL/GNV OU E85	0,1	3,1
DIESEL	47,3	21,1
HYBRIDE (DONT HYBRIDE RECHARGEABLE)	3,8 (0,6)	25,8 (8,5)
ÉLECTRIQUE	1,2	9,8

Plus de 97 % du parc roulant français est constitué de voitures à énergie thermique (essence ou diesel). Et si les diesels restent majoritaires (58,7 % du parc), leur part dans les ventes d'autos neuves décroît continuellement depuis 2017.

Source: CCFA

(1) Crit'Air 1 : véhicules au gaz, hybrides rechargeables ou essence répondant aux normes Euro 5 et 6 (depuis le 1^{er} janvier 2011) ; Crit'Air verte : véhicules 100 % électriques et à hydrogène.

VÉLOS ÉLECTRIQUES

Les “purs” citadins déçoivent

— Par ANNE-SOPHIE STAMANE
avec FRANÇOIS PALEMON

Peintures impeccables, cadre graphique épuré, câbles rangés, batterie parfaitement intégrée, lumières encastrées : les vélos électriques vendus comme « purs citadins » sous les marques VanMoof, Angell, Cowboy ou Bellatrix racolent sans complexe sur leur plastique avantageuse. Ce n'est pas leur seul atout. Ils sont aussi très simples d'utilisation : connectés à un smartphone, ils se (dé)verrouillent quasiment sans intervention et sont géolocalisables. En outre, la plupart de ces modèles déclenchent une alarme si quelqu'un les déplace. Un véritable argument en milieu urbain, où les vols sont légion. Enfin, tout est fait pour réduire l'entretien au minimum.

Au-delà des apparences, quid de l'essentiel, le comportement sur la route ? Notre test sur trois cycles – l'Angell, le Cowboy C3 et le VanMoof X3 – douche un peu l'enthousiasme.

L'Angell n'est pas à la hauteur

L'assistance est molle, insuffisante dans les fortes montées – d'ailleurs, on ne voit pas de différence entre les modes Dry et Fast, et l'Eco n'a semblé fournir aucune aide au pédalage. L'absence de vitesses pour doser l'effort n'arrange rien à l'affaire. Nous avons mesuré 37 km d'autonomie, c'est trop peu, même si ce vélo reste cantonné à la ville. Bref, les fondamentaux ne sont pas là. Il faut pourtant compter, pour ces performances décevantes, 2860 € (prix de base), auxquels s'ajoute le coût des garde-boues et de la béquille...

Le Cowboy C3 fait à peine mieux

Le guidon étroit et la conduite inconfortable, sans aucun amorti, ont fortement déplu. Là encore, l'assistance a laissé une impression de trop peu face au relief du parcours... Pas étonnant avec un couple de 30 Nm ! À réserver aux terrains sans trop de dénivelé donc,

mais à quoi bon un modèle électrique alors ? Un vélo classique, mû par la force des muscles, fera tout aussi bien et pour moins cher que ce Cowboy vendu à 2300 € ! Côté freinage au moins, aucun souci ; le système à disques hydrauliques réagit au quart de tour.

Le VanMoof X3 affiche des résultats honorables

Maniable et confortable, ce modèle petite taille vaut 2400 €. Il a fini de conquérir notre panel grâce à son booster, un bouton sur le guidon permettant de déclencher un supplément d'assistance en cas de pente trop raide. Efficace et addictif ! Heureusement qu'il est là, car le niveau d'aide ne s'ajuste qu'à l'arrêt. Par défaut, le X3 est calé sur le degré maximal. Le freinage, lui, est net et sans surprise, y compris sur route humide. Quant à l'autonomie de 54 km, sans être extraordinaire comparée à celle d'autres références du marché, elle suffit à un usage urbain quotidien. Cependant, qui dit petite autonomie dit recharge fréquente. Or, sur ce modèle comme sur les autres VanMoof, la batterie est inamovible. Un choix étonnant de la part du fabricant, qui oblige à disposer d'une prise à proximité du vélo pour la recharger. L'habitat urbain, le plus souvent en étage, ne se prête pas à cette contrainte. Le X3 offre, par ailleurs, un système de verrouillage rapide, qui s'active d'une légère pression du pied sur un bouton situé au niveau de la roue arrière. Couplé à l'alarme automatique, celui-ci dispense de s'équiper d'un cadenas. Toutefois, attacher

son vélo reste plus sûr afin de se prémunir des velléités de vol. Surtout avec une bécane de ce standing, qui attire l'œil ! ♦



DIALYSE À DOMICILE

Une réelle alternative à l'hôpital

L'insuffisance rénale implique un traitement lourd et coûteux, la dialyse, majoritairement réalisée à l'hôpital. La faire à domicile simplifie la vie des patients et permet des économies. Or cette solution peine à se développer.

— Par **AUDREY VAUGRENTE**

Chaque année, 10 000 personnes commencent une dialyse car leurs reins ne fonctionnent plus. Ce traitement vital se substitue à ces organes défaillants : il purifie le sang des déchets qui s'y accumulent, rééquilibre sa composition et évacue le trop-plein d'eau. Il est aujourd'hui efficace et moins douloureux que par le passé. Malgré tout, l'insuffisance rénale reste une maladie chronique qui prend énormément de place dans la vie des malades. La dialyse les immobilise au moins 12 heures par semaine, et il faut « *ajouter à cela le délai de transport vers l'établissement, la difficulté à se garer, les temps de préparation et d'attente* », souligne Magali Léo, responsable du plaidoyer à l'association Renaloo.

Des coûts et des contraintes moindres

Au vu de son impact sur le quotidien des patients qui en ont besoin, la dialyse devrait s'adapter à chacun d'entre eux. Mais, faute de personnel et de budgets, il leur revient d'organiser leur existence autour d'un traitement qu'ils n'ont pas choisi. Une grosse moitié d'entre eux sont pris en charge en « centre lourd », situé au sein d'une structure hospitalière et sous la supervision d'un néphrologue, et seuls 7 à 8 % bénéficient de soins à domicile. Ce déséquilibre coûte cher. La dialyse ne concerne que la moitié des insuffisants rénaux, mais représente 80 % des dépenses de l'Assurance maladie liées à cette pathologie (3,3 milliards d'euros). Sans compter le coût du transport des personnes : à lui seul, il constitue un cinquième des remboursements. La dialyse à domicile est une alternative moins onéreuse. Il peut s'agir,

comme en centre, d'hémodialyse (filtration du sang à l'aide d'une membrane artificielle) ou de dialyse péritonéale (utilisation de l'abdomen pour filtrer). Il faut développer ces deux techniques, cela fait presque l'unanimité : organismes privés non lucratifs, autorités sanitaires et associations de malades le réclament depuis des années.

Les atouts de la dialyse à domicile sont nombreux. « *Les patients sont beaucoup moins fatigués et vont mieux psychologiquement* », confirme Valérie Perrot, directrice des soins infirmiers à l'Association pour l'utilisation du rein artificiel en région lyonnaise (Aural). Chacun devient acteur de son traitement et gère seul la machine. Cela peut aider à accepter sa maladie et à se l'approprier. Avant tout, c'est la souplesse offerte par la dialyse à domicile qui motive. Au lieu d'être soumis à des créneaux horaires stricts, on s'organise

INDICATEURS

90 000

Français ont les reins qui ne fonctionnent plus correctement

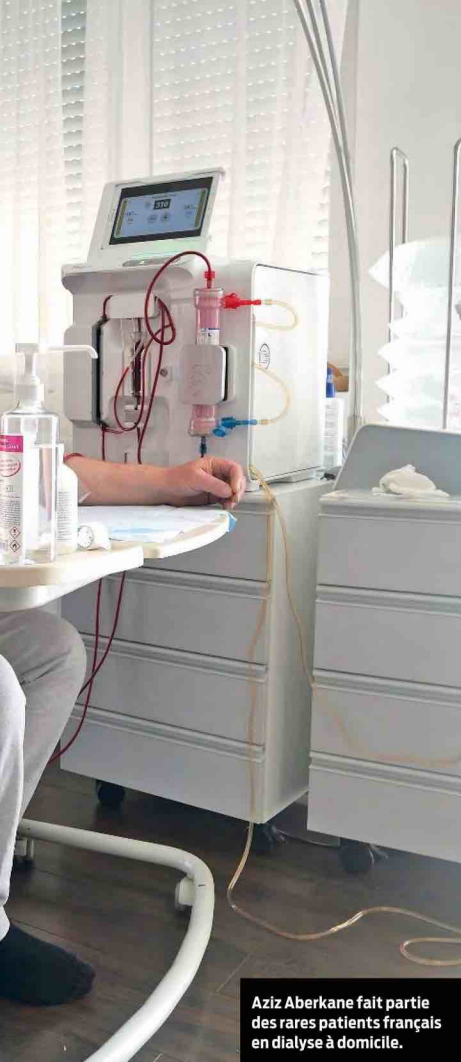
50 000

patients sont en dialyse

7 % des dialysés sont traités à domicile

62 000 €

par an/malade, c'est le coût moyen de la dialyse



Aziz Aberkane fait partie des rares patients français en dialyse à domicile.

comme on le souhaite. « *Je n'ai qu'à avancer ou reculer ma dialyse si je veux voir un ami, si je vais au restaurant ou si j'ai une réunion* », résume Aziz Aberkane, qui la réalise chez lui, près de Lyon (lire son témoignage p. 59). Cela permet le maintien d'une activité professionnelle – qui reste peu compatible avec les exigences de la dialyse en centre. Au lieu de durer quatre heures, trois jours par semaine, la séance est généralement quotidienne, et réduite à deux heures. Comme il est possible de la faire tôt le matin ou tard le soir, elle est beaucoup moins vécue comme une contrainte.

Davantage de liberté

Grâce à ce changement de rythme, l'alimentation est, elle aussi, un peu plus libre. En dialyse conventionnelle, il importe de limiter ses apports en eau et en aliments riches en potassium.

POUR COMPRENDRE

De la maladie rénale à la dialyse



Environ 10 % des Français ont une atteinte des reins sans en présenter les symptômes. Diabète et hypertension artérielle en sont les principaux facteurs, mais des maladies auto-immunes, génétiques ou cardiovasculaires peuvent aussi la provoquer. Dépister la pathologie rénale est essentiel car, sans traitement, elle aboutit à la destruction des organes : c'est l'insuffisance rénale chronique. Or, ces derniers jouent un rôle vital : ils filtrent les déchets du sang, ajustent la quantité d'eau dans l'organisme, équilibrent les sels minéraux,

produisent certaines hormones... Lorsque les deux reins ont perdu plus de 85 % de leur fonction, la greffe constitue le meilleur traitement, mais les greffons manquent. La moitié des patients se tourne donc vers la dialyse. Ce soin se substitue au rein. La filtration du sang peut se réaliser à l'extérieur du corps à l'aide d'une membrane artificielle – on parle d'hémodialyse – ou en utilisant le péritoine du patient comme filtre – il s'agit alors de dialyse péritonéale. Ces deux modes de traitement permettent différents stades d'autonomie.

Mais avec la prise en charge à domicile, les excès peuvent être compensés par une séance dans la journée ou le lendemain. Les vacances s'organisent également plus facilement. Pour la dialyse péritonéale, seuls les consommables et éventuellement l'appareil de nuit doivent être prévus. Dans le cas de l'hémodialyse, la logistique a été simplifiée par la miniaturisation des machines. « *Le fabricant produit une valise à roulettes dans laquelle on peut transporter l'appareil* », indique Valérie Perrot. Dans les Pays de la Loire, l'association Echo livre les consommables sur le lieu de villégiature. Un particulier a même pu embarquer son matériel sur son voilier et se ravitailler dans les ports.

Une personne en hémodialyse chez elle coûte 50 000 € par an, contre 80 000 € en centre. Malgré la logistique qui s'ajoute (livraison régulière des consommables), ce mode de traitement génère de réelles économies. Il sollicite également moins de soignants, et limite les frais fixes de la structure qui suit les malades. Selon l'Assurance maladie, en transférer 8 % de plus vers cette solution pourrait permettre un gain de 41 millions d'euros. Et d'avoir, sur le plan médical, « *des patients plus autonomes, qui maîtrisent mieux leur maladie, ce qui signifie moins de complications* », ajoute le D^r Brigitte Thevenin-Lemoine, conseillère médicale à l'association France Rein. La dialyse péritonéale permet d'alléger encore les dépenses. Le cathéter posé, on n'a besoin que >>>

>>> des poches de liquide stérile que l'on s'injecte plusieurs fois par jour ou de manière automatisée durant la nuit. « La durée de ce traitement ne dépasse toutefois pas trois ans. Ensuite, le péritoine est trop abîmé pour le poursuivre », nuance Yvanie Caillé, fondatrice de Renaloo. La formation préalable du soigné étant moins longue et moins technique, cette solution transitoire s'avère idéale en attendant la greffe, par exemple.

Les freins persistent

Les inégalités territoriales demeurent très fortes. Alors que Mayotte ne pratique pas la dialyse à domicile, 17 % des patients de Franche-Comté en profitent. Sans orienter chaque malade vers cette alternative, on pourrait faire mieux. Cependant, les freins sont nombreux. Tout d'abord, le gain d'autonomie est difficile à comprendre pour certains, puisqu'il exige plus de travail de leur part. « Il faut apprendre à installer la machine, à l'utiliser, à se piquer soi-même », liste Laurent Di Meglio, administrateur à Renaloo. « Cela demande suffisamment d'énergie et de motivation », confirme le P^e Maurice Laville, président de l'Aural. Se retrouver seul face à un traitement invasif se révèle parfois anxiogène. Des personnes vont rechigner à effectuer elles-mêmes la ponction de la veine nécessaire à la dialyse. Une infirmière pourrait les y aider, mais l'Assurance maladie n'a pas prévu d'acte remboursé en ce sens.

La fréquence des soins représente un autre obstacle. À domicile, la dialyse est quasi journalière, soit six fois deux heures sur sept jours. Un rythme privilégié par les soignants... et déploré par certains patients. « Avant ma greffe, je me dialysais trois à quatre fois par semaine, ce qui me convenait très bien. Le faire au quotidien laisse trop peu de jours totalement libres », regrette Virginie Morris (lire son témoignage p. 59). La crainte de s'isoler revient aussi régulièrement. « En restant à la maison, on risque de perdre le lien avec l'extérieur, surtout si on est retraité », ajoute-t-elle. Par ailleurs, quand on se dialyse chez soi, il faut de la place. Beaucoup ! « On envoie environ deux palettes par mois de consommables », calcule Valérie Perrot. De l'espace doit également être gardé pour la machine et le fauteuil. Enfin, vivre seul devient impossible. C'est non négociable : celui qui se traite à domicile sera accompagné d'une tierce personne, aussi appelée aidant, formée afin de faire face aux situations pouvant nécessiter son intervention. Trouver un proche disponible et motivé n'est pas toujours évident, plusieurs pays en ont convenu. La France est l'un des rares à imposer la présence d'un aidant au moment de la dialyse.

Un système pas assez rentable

Aujourd'hui, un individu sur quatre commence les soins en urgence. C'est alors l'hémodialyse en centre qui s'impose. Or, « il est très difficile de changer de mode de traitement »,

À domicile



À l'hôpital



S. SALOM-GOMIS

souligne le D^r Brigitte Thevenin-Lemoine. La formation des néphrologues sur la dialyse à domicile demeure insuffisante, ce qui alimente certaines craintes de leur part. Pourtant, la sécurité du patient n'est pas menacée, il peut même démarrer le traitement de cette façon. Du côté des malades, l'impression de ne pas être compris ressort. « Les médecins ne prennent pas assez en compte notre qualité de vie », estime Virginie Morris. Par prudence, la fréquence quasi journalière domine à domicile, afin de respecter le rythme physiologique. Par le passé, trois dialyses par semaine était cependant la règle. À ces divers obstacles, s'ajoute un problème financier. Lorsqu'une personne est traitée à domicile, la structure de suivi facture à l'Assurance maladie un forfait inférieur à ses dépenses réelles. Ce type de dialyse est, en conséquence, déficitaire. Celle en centre lourd est mieux rémunérée, donc plus avantageuse.

La formation des néphrologues sur la dialyse à domicile demeure insuffisante, ce qui alimente des craintes de leur part



La machine à dialyser trône dans le séjour d'Aziz Aberkane, mais il apprécie l'autonomie et la flexibilité qu'elle offre.



Avoir été traitée à domicile permet à Virginie Morris de mieux vivre sa dialyse à l'hôpital.

Être à nouveau maître de son existence

Assis sur son fauteuil de dialyse, Aziz Aberkane a une vue imprenable sur son jardin, verdoyant sous le soleil de mai, ou son écran plat, éteint pour l'instant. Son traitement, cela fait sept ans qu'il le réalise chez lui, dans son salon, en région lyonnaise. « Je ne suis vraiment immobilisé que pendant deux heures, relativise-t-il. Je les vis comme un moment rien que pour moi. Peu de gens se consacrent deux heures par jour. » Il a dû négocier avec son épouse pour y parvenir, puis pour choisir l'emplacement du fauteuil. Il trône entre le séjour et la salle à manger, mais il l'assume : il ne voulait pas se cacher. Insuffisant rénal depuis l'adolescence, il a connu plusieurs greffes, la dialyse en centre lourd, l'autodialyse et, enfin, le traitement

à domicile. « C'est un poids supplémentaire, surtout pour la famille », concède-t-il. Cependant, il lui est impensable de fonctionner autrement. « Avoir une vie sociale et être attaché à une machine, ce n'est pas compatible, résume ce bricoleur. Ce qui m'a motivé, c'est l'autonomie totale et la flexibilité de cette technique. » Il rythme ses séances en fonction de ses envies : s'il doit sortir de la région, il dialyse tôt le matin et à son retour. S'il veut se rendre au restaurant, il prévoit une séance après son déjeuner. « Je suis parti en vacances en Corse il y a quelques années. J'ai mis l'appareil dans le coffre de la voiture, les poches dont j'avais besoin, et j'ai dialysé dans mon mobile home au camping », se souvient-il.

Le constat de Virginie Morris, qui vit à Pornic (44), n'est pas si différent. En ce moment, elle se rend trois jours par semaine en unité de dialyse médicalisée, car sa prise en charge ne lui permet plus de se traiter chez elle. « J'ai environ une demi-heure de trajet en véhicule sanitaire, puis 30 minutes de branchement. Après mes 4 heures de dialyse, il faut encore les mêmes temps pour me débrancher et rentrer à Pornic », explique-t-elle. Auparavant, elle a connu les soins à domicile pendant sept ans, et en mesure

les bienfaits. Avoir à préparer l'appareil et à gérer les déchets peut sembler rebutant. Mais si, « avec l'insuffisance rénale, on perd le contrôle de son existence, quand on dialyse chez soi, on reprend la main, on a de nouveau l'impression d'être maître de son existence », souligne cette ancienne institutrice. Ça l'a même aidée à accepter sa maladie et à mieux aborder sa vie de famille. Grâce à cette expérience, elle peut à présent alléger la charge de l'équipe infirmière et de donner un avis éclairé sur les détails de son traitement.

Voilà pourquoi les secteurs public et privé lucratif se sont désinvestis. « Les établissements n'ont pas intérêt à développer une technique pour laquelle le bilan financier est, au mieux, à l'équilibre », juge l'Académie de médecine. Les structures privées non lucratives sont en première ligne. Elles assurent 63 % des dialyses péritonéales et 71 % des hémodialyses à domicile, et seulement 18 % des suivis en centre, plus rentables. « On traite ces patients en faisant du déficit, révèle le P^r Laville. La petite marge qu'on dégage avec d'autres modes de dialyse nous sert à équilibrer les comptes. Sans cela, on mettrait la clé sous la porte. »

À quand une vraie volonté politique ?

En dépit des demandes répétées, l'hémodialyse à domicile progresse très peu, et la dialyse péritonéale est en recul : on comptait 6 % de personnes ainsi traitées en 2017, contre 10 %

en 2003. Celles qui souhaitent y recourir négocient parfois âprement avec leurs équipes de soins. Pour que la situation change, la volonté politique est indispensable. Il faut à minima que la dialyse à domicile ne soit plus déficitaire, afin d'inciter hôpitaux publics et établissements privés commerciaux à la proposer davantage. Les forfaits facturés à l'Assurance maladie par les structures qui l'organisent doivent donc correspondre à leurs dépenses réelles. Il importe aussi que les malades rencontrent moins d'obstacles quand ils optent pour cette solution. À ce jour, une infirmière ne peut pas les aider à faire la ponction de sang, ce qui est un frein majeur. Toutes les associations réclament également que les patients éligibles aient le droit de réaliser leur dialyse sans aidant. Cela leur laisserait enfin un véritable choix thérapeutique, qu'ils soient ou non en faveur du traitement à domicile. ♦

RAPPEL DE PRODUITS

Avec Ferrero, on marche sur des œufs

Début avril, j'achète une boîte de quatre œufs Kinder surprise et un sachet de Schoko-Bons dans un supermarché E.Leclerc. Quelques jours plus tard, je reçois un message du distributeur m'annonçant une possible contamination aux salmonelles de ces deux produits et me demandant soit de les rapporter en magasin, soit de les jeter. Comme ces chocolats sont concernés par la campagne de rappel, je les mets à la poubelle en prenant soin au préalable de photographier leur code-barres et les emballages. Or, après réception de ma réclamation avec les clichés en pièces jointes, le service consommateurs de Ferrero me répond qu'il refuse de la traiter tant que je ne lui communique pas le poids, les numéros de lots et la date de péremption des confiseries alors que tout figure sur les photos envoyées. Et m'invite à remplir un formulaire. Ces démarches me semblent bien compliquées d'autant que la société ne propose pas de remboursement mais un simple bon d'achat. Un peu gonflé de la part de cette marque sur la sellette ! ♦

Laurent Barrès, Cox (31)



COMMERCE

Prise pour une pomme

Mon marchand de primeurs habituel étant fermé le dimanche, je me suis rendue chez un de ses concurrents, qui occupe une loge dans le marché couvert d'Albi (81). J'évite généralement ce lieu, car les commerçants y pratiquent des prix plus élevés qu'ailleurs. Toutefois, ce jour-là, on a frôlé l'indécence. Je me suis laissée tenter par 500 grammes de fraises que j'ai payées 9,95 €, soit 19,90 € le kilo. Or, de retour chez moi, comme j'avais un doute sur l'honnêteté du vendeur, je les ai pesées : 440 grammes, barquette en bois comprise ! Et encore, j'ai choisi celle qui semblait la plus pleine. Faites le calcul : puisque le poids annoncé ne correspond pas à la réalité, ce maraîcher peut facilement, avec 2 kilos de fraises, remplir au moins six paniers au lieu de quatre. ♦

Florence Flachère, par courriel

BRICOLAGE

Papier peint entamé

L'autre jour, ma sœur a acheté du papier peint chez Agencement design. Il ne restait plus qu'un seul rouleau en rayon, sans emballage et affiché en promotion à - 50%. Au moment de le poser, elle a constaté que celui-ci n'était pas entier, qu'il ne pouvait pas couvrir la surface souhaitée et qu'aucune mention de sa longueur totale n'était indiquée. Le magasin s'est défaussé et ne lui propose qu'un bon d'achat. Comment réagir ? ♦

René Nave, par courriel

LA RÉPONSE DE Q C

Si l'enseigne Agencement design baisse le tarif d'un rouleau parce qu'il est déjà entamé, elle est tenue d'en informer clairement les consommateurs par voie d'affichage avant l'achat (art. L. 111-1 du Code de la consommation). Sinon, ces derniers pensent légitimement qu'il s'agit d'une simple ristourne. Dans le cas où le papier peint n'est pas conforme à l'usage habituellement attendu, votre sœur a le droit de demander son remplacement, et ce sans frais supplémentaires (art. L. 217-9 et L. 217-11

du code précité). À défaut d'échange, elle a la possibilité de réclamer une réduction du prix ou un remboursement (art. L. 217-8 du code précité). Invitez-la à adresser sa réclamation au magasin par lettre recommandée avec AR. Et à signaler cette pratique à la Direction départementale de la protection des populations (DDPP). Celle-ci peut, en effet, être qualifiée de trompeuse dès lors que la présentation a été de nature à induire les clients en erreur sur le caractère promotionnel de l'article (art. L. 121-2 du code précité).

AUTOTESTS ANTIGÉNIQUES

Une notice en allemand

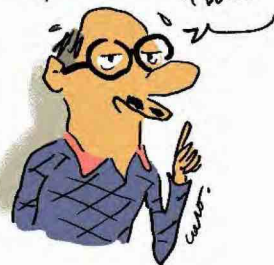
Dernièrement, un pharmacien m'a vendu une boîte d'autotests antigéniques Covid-19 avec un mode d'emploi uniquement rédigé en allemand. Le commerçant a refusé de me rembourser, car les dessins figurant dessus étaient, selon lui, suffisamment clairs pour effectuer le prélèvement. Une notice ne doit-elle pas être obligatoirement écrite en français ? ♦

Pierre Joly, Étancourt (78)

LA RÉPONSE DE Q&C

Les autotests commercialisés en France doivent, en principe, être fournis avec un guide d'utilisation comprenant une version rédigée en français (art. R. 5211-20 et R. 5221-14 du Code de la santé publique). Des dérogations à cette obligation ont toutefois pu être accordées aux distributeurs afin de faire face à la pandémie de covid. Demandez, par e-mail ou par courrier, à l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM) si les articles que l'on vous a vendus ont bien été autorisés. Si tel n'est pas le cas, l'ANSM a la possibilité d'enjoindre la pharmacie, ainsi que le fabricant, de respecter la réglementation en vigueur, sous peine de sanctions.

Text positif pour mon niveau d'allemand!



Stop aux abus!

LOCATION DE VÉHICULES

Des frais pour PV très élevés

Le loueur de voitures Europcar a débité sur mon compte, début mars, la somme de 80 €. Celle-ci couvrait une contravention pour stationnement interdit de 35 € infligée au moment où j'utilisais le véhicule et des « frais de gestion des amendes » de 45 €. Ces derniers sont plus élevés que le montant du PV lui-même. Certes, cette indemnité forfaitaire figure dans les conditions générales de location, mais Europcar facture au prix fort un acte administratif (le traitement du procès-verbal) qui ne doit prendre que quelques petites minutes ! ♦

Thomas Goval, par courriel

Cette fois-ci, excès de vitesse pour que les frais de gestion en valent le coup!



PAIEMENTS INTERNATIONAUX

Commission injustifiée

Pour le règlement par carte de mon achat effectué sur la plateforme Dieti Natura, Floa Bank, ma banque, m'a prélevé des frais de 1,07 €. Le motif ? Le site est domicilié en Suisse. Cependant, son établissement bancaire est français : il s'agit de la caisse du Crédit mutuel de Saint-Louis (Haut-Rhin). Je pense donc que cette commission est injustifiée. Mes diverses réclamations sont restées sans réponse. Ai-je un recours ? ♦

Robert V., Paris (75)

LA RÉPONSE DE Q&C

Certains établissements bancaires prélèvent des frais pour exécuter des paiements internationaux. Concernant les opérations réalisées à l'étranger hors de la zone euro, ils s'élèvent à 2 % du montant de la transaction chez Floa Bank (conditions tarifaires au 01/01/22). Vous avez cependant raison de faire remarquer que si le site Dieti Natura est suisse, son compte a été ouvert auprès d'une banque hexagonale et il est tenu par une agence située

dans notre pays. Votre règlement n'a donc franchi aucune frontière et ne présente pas de caractère international. Il a d'ailleurs été effectué en euros (art. 1342-2 du Code civil). Dans ces conditions, cette commission n'est pas justifiée et vous pouvez en demander le remboursement (art. 1302-1 du code précité). Faute de réponse sous deux mois à votre réclamation, contactez le médiateur de l'Association française des sociétés financières (ASF).

AMEUBLEMENT

Gratuite ou pas, la reprise de l'ancien canapé ?

Chez Poltronesofà, j'ai payé une écotaxe, des frais d'enlèvement de l'ancien canapé (55 €) et la livraison du nouveau modèle à hauteur de 10 % du prix de vente. Est-ce légal ? ♦ **B. J., Albi (81)**

LA RÉPONSE DE QC

Quand vous acquérez du mobilier neuf, vous versez une écotaxe, dite « éco-participation ». Celle-ci permet de financer le recyclage des produits en fin de vie, et son montant doit être indiqué séparément du prix de vente. Elle se distingue de l'obligation de reprise sans frais à domicile des meubles usagés : depuis le 1^{er} janvier 2022, un vendeur doit collecter gratuitement l'ancien bien, à condition que son chiffre d'affaires annuel dépasse 100 000 € et que le client ait acheté un article similaire avec livraison (art. L. 541-10-8 et R. 541-160 du Code de l'environnement). Auparavant, le professionnel pouvait déjà proposer l'enlèvement du vieux modèle, mais ce service était facturé. Dans votre cas, tout dépend donc de la date à laquelle vous avez acheté votre canapé. Si vous entrez dans le cadre de cette nouvelle réglementation, adressez une réclamation écrite à Poltronesofà afin d'obtenir le remboursement des 55 €. Quant à la livraison, son tarif est libre. Un distributeur a le droit de décider d'appliquer un pourcentage sur le montant total de l'achat, dès lors que le consommateur en a été informé au préalable (art. 2 de l'arrêté du 03/12/1987).

ADRESSEZ VOS COURRIERS

233, BD VOLTAIRE,
75555 PARIS CEDEX 11

OU VOS E-MAILS

QUECHOISIR.ORG/
NOUS-CONTACTER-N42652

ENVOI DE COLIS

La Poste impose sa boîte

Je suis allé récemment à La Poste pour expédier un colis. Mais l'entreprise publique a refusé l'envoi parce que ma boîte était soi-disant inadaptée et elle m'a obligé à prendre une des siennes, beaucoup plus grande. A-t-elle le droit de procéder de la sorte ? ♦ **Valentin Yviès, Perpignan (66)**

LA RÉPONSE DE QC

Non, La Poste n'a pas le droit de vous contraindre à choisir un de ses cartons. Vous pouvez utiliser le vôtre à condition qu'il respecte les caractéristiques prévues par le catalogue des prestations de l'opérateur (art. R. 1-1-5 et R. 1-1-10 du Code des postes et des communications électroniques). Cet emballage doit être facilement manipulable et disposer de surfaces planes permettant d'apposer les informations nécessaires à sa distribution.

Il faut aussi qu'il soit adapté aux conditions de transport, c'est-à-dire suffisamment résistant et préservant la confidentialité de l'envoi. La Poste impose, en outre, d'autres critères : taille du paquet, poids à ne pas dépasser... Tous les détails figurent dans ses conditions générales de vente. Si votre boîte répondait aux exigences indiquées, l'entreprise publique n'avait aucune raison valable de refuser votre colis. Adressez une réclamation à son service client.



VENTE EN LIGNE

Encore un raté du SAV d'Emma

En mai dernier, vous avez épinglé le service après-vente (SAV) d'Emma, une plateforme qui fabrique et vend des matelas (QC n° 613). Moi aussi, j'ai vécu une mauvaise expérience. L'article reçu n'était pas celui que j'avais acheté. Quarante-huit heures après sa réception, le site a programmé son retour. Puis, dans la semaine qui a suivi, il m'a informé avoir lancé l'expédition du bon modèle. Une quinzaine de jours ont passé. Toujours rien. J'ai contacté de nouveau le SAV pour savoir où en était ma commande. Encore une semaine... Emma a fini par faire un geste commercial en me livrant un couchage supérieur. O.K., merci ! Mais il aura fallu plus d'un mois pour que tout rentre dans l'ordre ! ♦ **Xavier D., par courriel**

PHOTOS
D'IDENTITÉPhotomaton
à recadrer

J'ai fait des photos d'identité dans une cabine de photomaton. Or, celles-ci présentaient un défaut visible malgré la mention « photos conformes ». D'ailleurs, l'Administration les a refusées. Je n'ai pas réussi, en outre, à remplir le formulaire de contact pour déposer ma réclamation. Puis-je espérer un dédommagement ? ♦

A. B., par courriel

LA RÉPONSE DE Q&C

En tant que système photographique agréé, la cabine photomaton doit respecter des critères de qualité (arrêté du 10/04/2007). Un logiciel et des consignes à l'écran permettent de s'assurer que les clichés produits correspondent à la norme ISO/IEC 19794-5:2005. Cette dernière concerne notamment les caractéristiques des images : taille, luminosité... Les vôtres affichaient la mention « photos conformes » alors qu'elles étaient surexposées. Photomaton a donc failli à ses obligations. Envoyez votre demande de remboursement, par lettre recommandée avec AR, au siège social de l'entreprise (art. 1231-1 du Code civil). Joignez-y une copie du tirage des photographies, de votre justificatif de paiement et, idéalement, du justificatif du refus de la mairie.



Kafkaïen

ASSURANCE MALADIE

À en perdre son latin...

Je commande une nouvelle carte Vitale sur Ameli, le site de l'Assurance maladie. Qui m'envoie un accusé de réception m'informant que ma requête a été prise en compte. Je patiente. Ma carte n'arrive toujours pas. Je n'obtiens aucune réponse au courrier que j'ai adressé à la Sécu par voie postale. Et il n'est pas possible de joindre ses services par téléphone. Sur la plateforme, on me fait tourner en rond, car un robot m'indique que « [je n'ai] aucune demande à [mon] nom ». Pourtant, lorsque je veux reprendre la procédure à zéro, il me prévient qu'« une demande est en cours ». Une véritable impasse ! ♦

Françoise Flohic, Puget (83)



CHAUFFAGE

Du bois mal fagoté !

J'ai acheté trois stères de bois en 25 cm pour un montant de 250 €. Quelques jours après leur livraison, au moment de les ranger, je constate qu'un tiers des bûches ne sont pas aux bonnes dimensions et qu'elles n'entreront pas dans mon poêle. Depuis un contact téléphonique, je reste sans nouvelles du fournisseur. Puis-je demander le remboursement ou un échange ? ♦

H. J., Murat (15)

LA RÉPONSE DE Q&C

Dans un contrat de vente de bois, la taille des bûches fait partie des caractéristiques définies entre le fournisseur et l'acheteur. Le professionnel est donc tenu de livrer des biens conformes (art. L. 217-3 du Code de la consommation). Si tel n'est pas le cas, exigez par écrit, de préférence par lettre recommandée avec AR, qu'il remplace les stères par d'autres correspondant au bon de commande. De plus, c'est à lui d'assurer

leur reprise (art. L. 217-8 et L. 217-10 du code précité). Vous pourriez obtenir un remboursement si le marchand maintient son silence et ne procède pas à la solution demandée dans un délai d'un mois après votre réclamation (art. L. 217-14 et L. 217-16 du code précité). À défaut de réponse satisfaisante, n'hésitez pas à vous rapprocher d'une association locale de l'UFC-Que Choisir pour être accompagné dans vos démarches.

LAIT

Entier, demi-écrémé ou écrémé, lequel boire ?

Parmi toutes les catégories de lait disponibles en magasin, la plus vendue est celle du demi-écrémé. Est-ce pour autant la plus recommandable ? Éléments de réponse.

1 Santé des artères : avantage à l'écéré

Le lait écéré ne comporte quasiment aucune trace de trois acides gras saturés (palmitique, laurique et myristique), tandis que 200 ml de lait demi-écéré en apportent près de 10 % du maximum recommandé par jour, et la même dose de lait entier en fournit même 20 % (soit autant que cinq tranches de saucisson !). Or, une consommation excessive de ce type de lipides augmente le risque d'accidents vasculaires (infarctus, AVC...) chez les trois quarts des Français.

2 Tour de taille : l'effet du lait en débat

Alors que près de la moitié de la population française est en surpoids ou obèse, le lait écéré contient respectivement 2 et 1,5 fois moins de calories que ses équivalents entier et demi-écéré. Remplacer un verre de lait entier par la même quantité d'écéré revient ainsi, sur le plan calorique, à manger une compote de pommes plutôt qu'une barre Kinder Bueno. Les études menées jusqu'à présent ne mettent pourtant pas en évidence un lien entre prise de poids et préférence pour des laits plus gras. « Le lait entier pourrait même, au contraire, exercer un effet protecteur en générant une sensation plus rassasiante qui éviterait, chez les enfants, de se tourner vers des snacks sucrés », affirme Shelley Vanderhout, chercheuse en nutrition à l'université d'Ottawa (Canada). Cette hypothèse reste toutefois à démontrer.

3 Capital osseux : des différences négligeables

Certes, « en retirant les graisses, on enlève des vitamines », note Christelle Cebo, biologiste à l'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae). Mais parmi ces dernières, seule la vitamine D (essentielle à la santé osseuse) s'avère insuffisamment présente dans le régime de nombreux Français. Et comme un verre de lait entier n'offre que 2 % des apports journaliers recommandés, cela ne justifie pas de le privilégier, d'autant moins qu'il existe des laits écérés enrichis en vitamine D.

4 Recommandations officielles : elles divergent selon les pays

Dans plusieurs pays (États-Unis, Royaume-Uni...), les autorités de santé préconisent de consommer, dès l'âge de deux ans, de l'écéré ou du demi-écéré. En France, on ne formule aucun conseil de ce type. Le Haut conseil de la santé publique

invite seulement à éviter les laits écéré et demi-écéré avant trois ans, les petits enfants ayant besoin d'un grand apport lipidique. Le Nutri-Score favorise toutefois l'écéré et le demi-écéré, notés A, contre B pour le lait entier.

PRIX DE L'ÉNERGIE //

Soyez économe !

Face à la flambée des coûts de l'énergie, vous pouvez agir. Voici quelques pistes pour faire baisser la facture.

L'ÉQUIPEMENT DE LA MAISON A UN RÔLE À JOUER

Remplacer ses plaques de cuisson électriques par d'autres à induction peut réduire la consommation d'électricité de 40 à 50 % sur ce poste. Utiliser des LED (diodes électroluminescentes) à la place des ampoules classiques permet également des économies sensibles. On en trouve désormais à 5 €, c'est-à-dire au prix de deux halogènes, alors qu'elles consomment six fois moins et durent au moins cinq fois plus longtemps.

LES INFORMATIONS DE L'ÉTIQUETTE ÉNERGIE

Regardez-la, c'est un bon indicateur ! Mise en place en 1994, cette étiquette a été révisée en 2021 pour certaines familles de produits : téléviseurs, écrans, réfrigérateurs-congélateurs, lave-linge, lave-linge séchants, lave-vaisselle, ampoules et caves à vin. L'échelle de notation court à présent de A à G (exit

les A+, A++ et A+++ qui pouvaient nous induire en erreur), et des pictogrammes fournissent des informations complémentaires : niveau d'eau par cycle pour les lave-linge et les lave-vaisselle, consommation d'électricité avec le mode HDR activé pour les téléviseurs, etc. Même si elle n'est pas parfaite – les méthodes de calcul ne reflètent pas forcément l'usage des appareils en conditions réelles –, cette vignette permet de comparer en un clin d'œil des références de même catégorie afin de repérer la moins énergivore. Elle crée aussi une émulation entre les marques pour fabriquer des modèles bien classés. De fait, alors que les réfrigérateurs combinés

nécessaient, en 1994, plus de 1700 Wh par 24 h en moyenne, ils n'en consomment plus que 300. L'eau utilisée par cycle de lave-vaisselle est, dans le même temps, passée de 30 à 10 l environ.

CHANGER POUR DU NEUF ?

Les appareils deviennent plus économes... Mais faut-il pour autant en changer ? Cela dépend de leur âge et de leur consommation. Si, au lieu de vous coûter 50 € par an d'électricité (c'est le cas de la plupart des réfrigérateurs-congélateurs testés en 2020), votre frigo vous revient cinq fois plus cher, il est intéressant de le remplacer. Toutefois, quand le gain ne s'élève qu'à 20 ou 30 € par an, l'investissement n'est pas rentable avant plusieurs années.

MINICRÉDITS //////////////////////////////////////

Une sérieuse mise en garde

L'Autorité de tutelle des banques recommande la prudence au moment de souscrire un microcrédit (moins de 1 000 €).

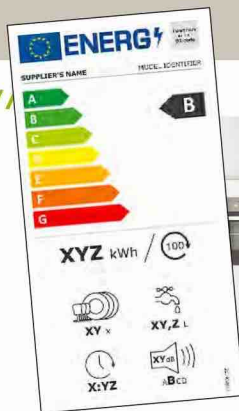
PUBLICITÉS ALLÉCHANTES

« Vite emprunté, vite remboursé », « Votre prêt jusqu'à 600 €, 10 fois moins cher qu'un découvert »... Les publicités pour les microcrédits fleurissent sur Internet, et même dans les lieux publics. Ces formules, proposées par des établissements financiers comme Floa Bank (ex-banque Casino) ou Cashper, et des start-up telles Bling, Lydia ou Finfrog, mettent à votre disposition jusqu'à 1 000 € en quelques heures, souvent sans justificatif. Problème, ces mini-prêts à rembourser sur une courte période (moins de trois mois) profitent de failles de la réglementation au détriment des clients. En matière de tarifs, pour commencer ! Ainsi, le coût global du crédit est, dans bien des cas, mal voire non indiqué, tandis que les frais peuvent, quant à eux, représenter jusqu'à 20 % du capital emprunté.

LE TAUX D'INTÉRÊT INCLUT LES FRAIS !

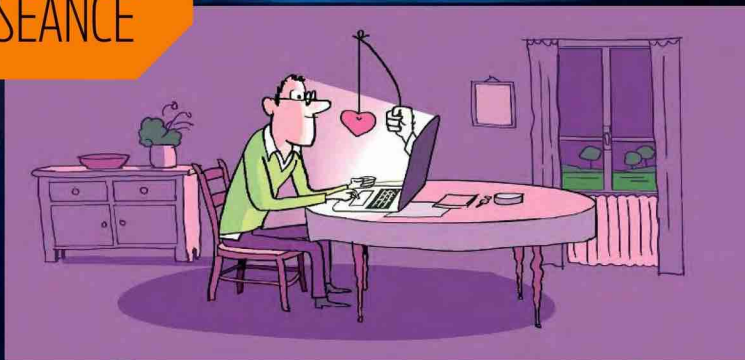
En 2021, l'UFC-Que Choisir a porté plainte contre trois acteurs (Bling, Cashper et Floa Bank) pour pratiques commerciales trompeuses. Principal reproche : en incluant les frais perçus, « les taux d'intérêt réels sont jusqu'à 100 fois supérieurs au taux d'usure [soit le maximum légal pour un crédit classique] ». Les sociétés mises en cause estiment, pour leur part, que les frais correspondent à un service distinct du prêt. Les sommes liées n'auraient alors pas à être intégrées au calcul du taux d'intérêt... L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), qui a clairement tranché dans le sens inverse, averti

les opérateurs : ils doivent respecter « les limites fixées par la prohibition de l'usure ». De leur côté, les clients peuvent lister l'ensemble des frais prélevés à la souscription de l'offre, et bien vérifier que le total (rapporté au montant emprunté) ne dépasse pas l'actuel taux d'usure. Pour les crédits inférieurs à 3 000 €, ce dernier se monte à 21,11 % depuis le 1^{er} avril (15,83 % auparavant).



L'association Ciné-Parlant a invité *Que Choisir* à animer un ciné-débat autour du film *Seules les bêtes*. Objectif : sensibiliser aux arnaques sur le Web, notamment celles aux sentiments.

— Par MARIE BOURDELLÈS



L'escroc était maquillé comme une star de ciné...

La défense des consommateurs, ça se passe aussi sur le terrain ! En mars dernier, *Que Choisir* a reçu une invitation qui ne se refuse pas : animer un ciné-débat sur les arnaques en ligne. Vaste programme, tant ce fléau touche l'ensemble de la population. Et de mille façons ! Aussi inhabituelle que pertinente, cette proposition a été lancée par Ciné-Parlant. Créé en 2010 et fort de 240 adhérents, le collectif, situé à Avranches, dans la Manche, organise des projections de films suivies d'un échange avec les spectateurs, animé chaque fois par un ou plusieurs intervenants extérieurs. Ces soirées se déroulent au Star, le cinéma de la ville, mais également dans les petites communes des alentours. Elles offrent l'occasion d'aborder toutes sortes de thèmes, des grandes causes à des sujets plus légers ou confidentiels : les dérives sectaires, les radios libres et associatives, les langues sifflées, la vie politique américaine, le don d'organes... En outre, Ciné-Parlant orchestre le festival La Tête ailleurs, une manifestation qui met tous les ans un pays à l'honneur – l'édition 2022 était consacrée à l'Inde.

Et le charme est tombé

Mais quittons les rives du Gange et revenons aux escroqueries sur Internet. On les connaît bien chez *Que Choisir*, et en particulier celles jouant sur les sentiments qui, en plus de plumer les victimes, provoquent des drames personnels. Plusieurs fois évoqué dans nos pages, ce piège advient sur les réseaux sociaux ou les sites de rencontres. Le malfaiteur, souvent installé à l'étranger, notamment en Afrique, se fait passer, par exemple, pour une belle femme célibataire qui tombe amoureuse de son interlocuteur, en quête d'affection. Après des échanges visant à séduire son partenaire, la fausse fiancée

trouve des prétextes afin qu'il lui envoie de l'argent, en général via des coupons PCS (que l'on achète chez les buralistes). *Seules les bêtes*, film franco-allemand de Dominik Moll sorti en 2019 et diffusé avant le débat, illustre cette thématique. Une ferme perdue dans la montagne, au cœur des Causses, un couple qui bat de l'aile, une femme disparaissant dans des paysages enneigés... Difficile d'imaginer, au départ, que ce

thriller rural nous entraînera à des milliers de kilomètres de là, sous le soleil brûlant d'Abidjan, en Côte d'Ivoire, sur les traces des « brou-teurs », ces aigrefins agissant en réseau pour « tondre » leurs proies. Ce long métrage puzzle, qui explore les affres de la solitude moderne dans les campagnes françaises, dévoile son intrigue à travers le point de vue de chaque personnage, avec l'arnaque sentimentale comme élément pivot. Après le visionnage, l'intervenant de *Que Choisir* a expliqué aux spec-

tateurs que cette filouterie continuait à faire des ravages. Le débat s'est ensuite élargi aux autres types d'arnaques. Et il y en a beaucoup, comme celles au faux emploi ou au faux gendarme. Christian Quentin, de l'antenne d'Avranches de l'UFC-Que Choisir, a évoqué les mauvaises expériences de consommateurs aidés par l'association locale. Ce bénévole actif a mis spécialement en garde contre les escroqueries à la rénovation énergétique, les particuliers souscrivant des prêts faramineux alors qu'ils pensent bénéficier de travaux d'isolation à 1 €. Il faut toujours se méfier d'offres trop belles pour être vraies ! Les tentatives de *phishing* (hameçonnage), qui pullulent dans nos boîtes e-mails et sur le Net, ont aussi été abordées. Cette technique frauduleuse de vol de données est en effet la première attaque virtuelle subie par les internautes. Et ils se retrouvent sans recours, car les banques, elles, ne se laissent jamais aller au sentimentalisme... ♦

Sur le Net comme à Hollywood, quand c'est trop beau, ce n'est qu'une illusion

QUE CHOISIR

QUE CHOISIR



N° 610

QUE CHOISIR ARGENT



N° 163

QUE CHOISIR PRATIQUE



N° 129

QUE CHOISIR SANTÉ



Nº 168

Pour conserver tous vos numéros



9.50 €

La reliure
QUE CHOISIR
SANTÉ

Pour commander

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

QUE CHOISIR

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

BULLETIN DE COMMANDE

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

Numéros commandés		Prix unitaire	Ex.	Total (en €)
QUE CHOISIR				
N° 610 <input type="checkbox"/>	N° 611 <input type="checkbox"/>	4,80 €		
N° 612 <input type="checkbox"/>	N° 613 <input type="checkbox"/>	4,80 €		
QUE CHOISIR ARGENT				
N° 163 <input type="checkbox"/>	N° 164 <input type="checkbox"/>	4,95 €		
N° 165 <input type="checkbox"/>	N° 166 <input type="checkbox"/>	4,95 €		
QUE CHOISIR PRATIQUE				
N° 129 <input type="checkbox"/>	N° 130 <input type="checkbox"/>	6,95 €		
N° 131 <input type="checkbox"/>	N° 132 <input type="checkbox"/>	6,95 €		
QUE CHOISIR SANTÉ				
N° 168 <input type="checkbox"/>	N° 169 <input type="checkbox"/>	3,90 €		
N° 170 <input type="checkbox"/>	N° 171 <input type="checkbox"/>	3,90 €		
LES RELIURES				
Reliure <i>Que Choisir</i>		10 €		
Reliure <i>Que Choisir Santé</i>		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

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.

À découvrir en kiosque
à partir du 31 mai

EXPERT - INDÉPENDANT - SANS PUBLICITÉ

QUE
CHOISIR

pratique

Numéro 132 • Juin 2022 • 6,95 € • ISSN 1773-9713

CHIENS & CHATS

Bien vivre
avec ses
animaux

Assurances
24 CONTRATS
AU BANC D'ESSAI
Alimentation
TROP DE FAUSSES
PROMESSES

+ Furets,
poissons,
lapins...