

QUE CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT
• SANS PUBLICITÉ

**TESTS
LABO**



- **HOTTES**
ATYPIQUES
- **MICRO-ONDES**
ENCASTRABLES
- **ASPIRATEURS**
BALAIS
- **CASQUES**
DE VÉLO

**Scandales
sanitaires**
*Mal traités
par la justice*

Fournitures scolaires

**Toujours des
substances
toxiques !**



Vélos électriques

**Celui qu'il
vous faut**

- **PRIX**
- **AUTONOMIE**
- **CONFORT**
- **SÉCURITÉ**



L 12260 - 616 - F: 4,80 € - RD



DOM avion: 6 € - TOM: 720 XPF - Ile Maurice: 4,80 €

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



RAWPIX.COM/SHUTTERSTOCK



UFC-QUE CHOISIR

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

rubrique tests), Fabienne Maleysson, Yves Martin, Élisabeth Oudin, Benjamin Roux, Anne-Sophie Stamane, Audrey Vaugrenet • **Secrétariat de rédaction**: Valérie Barrès-Jacobs, Marie Bourdellès, Gaëlle Desportes, Leslie Schmitt (QC en ligne) • **Conception graphique**: Agence MaGwen et Véronique Puivalland • **Maquette**: Ludovic Wyart (directeur artistique), Sandrine Barbier, Clotilde Gadesaude, Capucine Ragot (première rédactrice graphiste) • **Responsable photo**: Catherine Métayer • **Infographie/maquette web**: Carla Félix-Dejeufosse (première rédactrice graphiste), Laurent Lammens, Inès Blanlard • **Documentation**: Frédérique Vidal (responsable), Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin • **Ont collaboré à ce numéro**: François Maleysson, Alix Orbec **QUE CHOISIR ÉDITION** • Laure Sassier **ESSAIS COMPARATIFS** • Éric Bonheff (directeur), Karima Amziane, Laurent Baubeste, Ozkan Calisir, Éric Ebran, Vincent Erpelting, Léa Girard, Aïssam Haddad, Soraya Hamini, Gaëlle Landry, Lars Ly, Neil McPherson, Mickaël Marques De Oliveira, François Palerm, Séliha Redjadj, Gabrielle Théry, Domitille Vey **OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION** • Grégory Carot (directeur), Isabelle Bourcier, Sandrine Grollet, Marine Perier-Dulhoste, Ingrid Stierner **JURIDIQUE** • Raphaël Bartlomé (responsable), Gwenaelle Le Jeune, 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 Schaubrock • **Gestion de projets**: Régis Ghoslan (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 Delhomel, Fabienne Dorlet, Inès Jemal **DIFFUSION/ PROMOTION** • Laurence Rossillon (directrice), Delphine Blanc-Rouchouse, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Laurence Kramer, Jean-Philippe Machonovitch, Francine Manguelle, Élodie One, Steven Phommairin, Nicolas Schaller • **Courrier**: Brigitte Boutier, Hortense Rossi **DIRECTION DE L'INFORMATION JURIDIQUE** • Sophie Herbreteau (directrice), Murielle Bailly, Christina Bamba, Étienne Berthelette, Magali Berthe, Manon Bliorot, Caroline Bonnet, Estelle Chambet, Clémentine Chevin, Emmanuel Eslin, Rachelle François, Jade Legrand, Laure Littardi, Patricia Lorineau, Justine Marendia, 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 réassortis 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 • **Treasorier**: Jacques Fleury **Treasorier adjoint**: Jean-Pierre Jokiel • **Secrétaire**: Michel Namy • **Conseil d'administration**: Christian Bernard, Jacques Fleury, Jean-Pierre Jokiel, Xavier Kruger, Arnaud Lajugie, Jean-Christophe Lampe, Odette Mairey, Anne Morin, Alain Prud, Alain Sanitas, Marie-Amandine Stévenin; et pour le personnel, Arnaud de Blauwe, Patricia Lorineau • **Études et Lobby**: Olivier Andraud, Antoine Autier, Damien Barbosa, Mélissa Chevallard, Matthieu Robin, Christelle Leduc • **Action politique**: Cédric Musso (directeur) • **Relations associatives**: Myriam Bos, Christine Chaton, Catherine Guillerm, Nadia Marri, Karina Novelli, Jean-Philippe Randriambelson, Maria Routsova • **IMPRESSION** - RotoFrance, rue de la Maison-Rouge, 77185 Lognes. Distribué par MLP. Dépôt légal n° 144. Commission paritaire n° 0722 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart abonnement à Que Choisir Santé, un encart « carte d'information juridique » sur une partie du tirage et un encart sous enveloppe collée en 4^e de couverture sur une partie du tirage. Numéro imprimé avec des encarts blancs sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1580 kg CO₂/T papier. Origine papier: Norrköping, Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 217. ISSN 0033-5932.

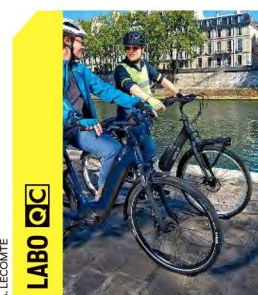


Certifié PEFC
pefc-france.org





S. ORTOLA/REA



A. LECOMTE

14

Scandales sanitaires

Le pénal, un traitement à améliorer

34

Vélos électriques
L'enthousiasme ne faiblit pas

40

Fournitures scolaires

Toujours bien trop de composants toxiques



L. HINI

50

Voitures électriques

Des bornes et encore des bornes...



INFO EXPRESS

Toute la consommation en bref

4



AUSSI UNE ASSOCIATION

Le billet d'Alain Bazot et les actions nationales

10

Les associations locales et leurs actions

12



ZONE ROUGE

Scandales sanitaires

• Le pénal, un traitement à améliorer

14



ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

Droit • Faux n'est pas forcément faux

22



ALERTE

Cadmium • Ces engrais qui nous empoisonnent

24

Pollution plastique • Pitié pour nos océans !

28

Électricité • Le tarif réglementé sur la sellette

29

Fibre optique • La galère du raccordement

30

Réparation • Le drôle de jeu de la Fnac

32



LABO Q&C

Vélos électriques

• L'enthousiasme ne faiblit pas

34

Casques de vélo • Protégez-vous !

39

Fournitures scolaires

• Toujours bien trop de composants toxiques

40

Micro-ondes encastrables • Simples et efficaces

44

Aspirateurs balais

• Au placard, les marques de distributeurs !

45

Hottes atypiques • Pas vraiment inspirées...

46

Ordinateur Framework

• Enfin un PC durable et performant

48



DÉCRYPTAGE

Voitures électriques • Des bornes et encore des bornes...

50

Crédit immobilier

• L'assurance emprunteur gagne en souplesse

56

Arnaques Internet • La police passe au numérique

58



FORUM

Vos courriers, vos questions et nos réponses

60



TOUT S'EXPLIQUE

Voisinage • Faire des feux dans son jardin, c'est proscrit

64

Emballages • C'est quoi, cette bouteille de lait ?

65

Sel de table • Il passe au bio

65

PAS AU COURANT !

Des relances électriques

66

ARNAUD DE BLAUWE
RÉDACTEUR EN CHEF



A. LECOMTE

Réflexions estivales

Au cœur de l'été, moment où cet éditorial est écrit, voici quelques réflexions sur des sujets divers, qui semblent assez éloignés les uns des autres, mais ont tout de même pour point commun un thème qui nous est cher, notre vie quotidienne !

Vacances : j'oublie tout ! Fin juillet, le baromètre Ipsos/Europ assistance révélait que 74 % des sondés comptaient partir en vacances cet été, soit 7 points de plus qu'en 2021. Des intentions confirmées par des bouchons interminables sur les routes et des taux de fréquentation record dans certaines régions... Malgré les crises qui se sont succédées, les Français ont voulu se faire plaisir. Une parenthèse avant une rentrée qu'ils pressentent difficile. Dans l'enquête évoquée ci-dessus, l'inflation était citée (72 %) comme étant le facteur qui impactait le plus leur enthousiasme quant à leurs vacances.

L'inquiétante fraude bancaire Pas un jour sans que des lecteurs nous signalent que leur compte a été vidé par des escrocs qui se sont, entre autres, fait passer pour leur conseiller bancaire afin de leur extorquer leurs identifiants. Face à une police et une justice qui se contentent d'enregistrer les plaintes, ces fraudes interrogent. Comment leurs auteurs arrivent-ils à se procurer des données si personnelles ? Pourquoi les banques sont-elles incapables de stopper à temps des mouvements suspects ? Certes, les transferts d'argent frauduleux sont en général « validés » par les victimes tombées dans le piège. Mais quand trois virements de plusieurs milliers d'euros sont effectués en 24 heures, cela devrait attirer l'attention du banquier, non ?

La « une » à laquelle vous avez échappé ! Dans ce numéro, nous tirons la sonnette d'alarme sur les substances toxiques dans les fournitures scolaires (p. 40) et l'excès de cadmium, un métal lourd mauvais pour notre santé, dans nos aliments (p. 24). Avec ce cocktail détonant, nous aurions pu vous présenter une couverture angoissante (« On vous empoisonne ! »). Vous y avez échappé. Même si alerter est une mission essentielle de *Que Choisir*, nous avons positivement en mettant en avant la mobilité douce avec notre test dédié aux vélos électriques. Bonne rentrée ! ♦



HUILE DE TOURNESOL

À l'heure de la pénurie

En raison des ruptures d'approvisionnement en huile de tournesol causées par la guerre en Ukraine, les recettes de certains aliments ont été modifiées. Ces changements devaient être clairement indiqués. C'était l'accord passé entre la grande distribution, l'agroalimentaire et les associations de consommateurs (dont l'UFC-Que Choisir), sous l'égide du ministère de l'Économie. Pour cela, il avait d'ailleurs été demandé aux enseignes « de faire preuve d'imagination ». Mais de la parole aux actes, il y a un fossé... Voilà ce qui ressort d'une enquête menée par l'UFC-Que Choisir dans 246 supermarchés de France métropolitaine, du 22 juin au 2 juillet. À l'arrivée, 61 % des magasins visités n'ont accroché aucun message à l'accueil afin de signaler les substitutions. Et 81 % omettent de le faire dans les rayons touchés par les pénuries d'huile ou au niveau des caisses. Encore faut-il que cette information, quand elle est présente, soit visible : dans 9 cas sur 10, il s'agit d'une affiche de format A4. Les distributeurs se contentent, en général, d'imprimer la note élaborée par les services de l'État. Quant aux industriels, 64 % se bornent à apposer « DEROG » sur leurs produits. Certes, ils ne sont pas en infraction puisque cette mention est admise. Elle n'en traduit pas moins un manque d'efforts de leur part. En effet, ils pourraient faire mieux. D'autant que quelques-uns d'entre eux prennent la peine d'inscrire « *DEROG contient huile de colza* », « *DEROG huile : tournesol remplacé par colza* » ou, plus succinctement, « *tournesol > colza* » ou « *huiles (tournesol, colza)* ».

Alimentaire et cosmétiques, les mêmes dérogations

Même passe-droit pour les fabricants de cosmétiques, l'huile de tournesol (*helianthus annuus seed oil*) étant très largement utilisée comme émulsifiant. Ceux qui la remplacent sont théoriquement tenus de rectifier les listes d'ingrédients. Cependant, certains industriels ont des stocks d'emballages sur les bras. Ils bénéficient donc, comme dans l'alimentaire, de dérogations d'une durée maximale de six mois, sous réserve que la difficulté d'approvisionnement soit avérée et la sécurité des consommateurs, assurée. Ils devront spécifier sur le packaging le composant de substitution ou, à défaut, faire figurer le terme « DEROG ». Un marquage qui sera obligatoirement explicite pour les références qui portaient une allégation telle que « bio », « sans huile de palme » ou « origine naturelle », ou encore toute autre mention valorisante qui ne serait plus respectée. Les sites de e-commerce sont, bien entendu, également concernés. ♦

AGRICULTURE

Le bio, parent pauvre des aides

Dans un rapport publié le 30 juin dernier, la Cour des comptes dresse un constat sévère des politiques de soutien à l'agriculture biologique. Les sages de la rue Cambon rappellent en préambule ses « *bénéfices, notamment en [matière] de santé et d'environnement* » et estiment que le développement de ce mode de production constitue « *le meilleur moyen de réussir la transition agro-environnementale* ». Hélas, on est loin des objectifs qui avaient été fixés pour 2022, à savoir 15% des surfaces agricoles en bio et 20% d'aliments dans les cantines. Pierre Moscovici, premier président de l'institution, énumère les entraves à son expansion : « *Une communication insuffisante; l'ambiguïté des*

qui ne pourra pas se résorber sans une inflexion majeure de la politique agricole française. L'enjeu s'avère crucial à l'heure où la filière bio traverse une crise de surproduction et voit ses ventes s'effriter en raison notamment de l'inflation (lire QC n° 615). La Cour des comptes a donc formulé 12 recommandations, afin de mieux informer les consommateurs des atouts du bio (entre autres au moyen de campagnes de communication), de réorienter et d'amplifier les soutiens publics, et de favoriser la création de valeur dans le secteur. ♦



La filière bio a besoin d'être mieux soutenue.

R. KLUBA/REA

Le constat dressé par la Cour des comptes est sévère

labels concurrents, en particulier le HVE [Haute valeur environnementale], moins-disants que le bio et pourtant soutenus au même niveau; des soutiens financiers qui ne sont pas à la hauteur, avec des aides à la conversion [au bio] sous-dimensionnées et [celles] au maintien supprimées; un soutien à l'innovation pour les industries agroalimentaires moins développé qu'en conventionnel... » Il regrette ce « *décalage* »,

DÉSERTS MÉDICAUX

Des assistants en renfort

Selon un document relayé par le titre spécialisé *Le Quotidien du médecin*, le dispositif d'assistants médicaux a décollé. En effet, plus de 3 000 contrats, à temps partiel le plus souvent, ont été signés. Il s'agit de personnels que les médecins peuvent employer, au cours d'une consultation, pour aider au déshabillage, à la pesée, etc. L'objectif est de dégager du temps médical. Leur salaire est en partie pris en charge à condition que le praticien augmente son activité. C'est le cas puisque la patientèle a cru, en moyenne, de 22%. Plus de 500 000 personnes auraient trouvé un médecin traitant grâce à ces assistants (lire aussi le billet d'Alain Bazot, p. 10).

Protégez-vous

MASQUES

Certains FFP2 ne sont pas fiables

Hormis à l'hôpital et en maison de retraite, le masque n'est plus obligatoire dans les lieux publics. Pour se prémunir du covid, les personnes fragiles ont donc tout intérêt à s'équiper d'un masque de protection individuelle, à savoir un FFP2. Attention, cependant, il en existe plusieurs sortes. Or, d'après des tests réalisés par l'Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies

professionnelles (INRS), le modèle le plus courant, à pli vertical central et avec élastiques derrière les oreilles, qui porte aussi l'appellation KN95, s'adapte mal au visage, quelle que soit sa forme, et occasionne des fuites. L'INRS déconseille son utilisation, et incite à faire son choix parmi les autres types de FFP2, « bec de canard », « coquille » ou à pli avec façade horizontale. Et quoi qu'il en soit, dotés d'attaches derrière la tête. ♦



A. POPOV/ALAMY PHOTO2

RAPPELS PRODUITS

HUILE DE NOIX DE MARQUE AUCHAN

Bouteille en verre de 25 cl. Codes-barres : 3596710330621 (lot 3150, date de durabilité minimale 28/10/2023) et 3596710330621 (lot 3201, date de durabilité minimale 28/10/2023). **PROBLÈME** : substances allergisantes non déclarées. **OÙ S'ADRESSER** : remboursement en magasin Auchan. Informations au 02 52 60 55 70.



PANIER DE BASKETBALL B900 BOX DE MARQUE TARMAK, DISTRIBUÉ PAR DECATHLON

Code-barres : 3583787505564. Lots : 21/07213, 21/09079, 21/09387, 21/09438, 21/09462, 21/09532, 21/09723, 21/09725, 21/09727, 21/10266, 21/10624 et 21/10631.

PROBLÈME : l'usure prématurée d'une pièce dans le mécanisme de montage peut endommager le panier, voire le produit entier, ce qui risque de le rendre inutilisable et d'occasionner la descente inopinée du panneau. Ne plus s'en servir.

OÙ S'ADRESSER : en point de vente pour un échange. Informations au 08 05 38 38 49.

BARBECUE ÉLECTRIQUE TOWN DE MARQUE G, DISTRIBUÉ PAR GIFI

Modèle : 580216. Code-barres : 3491955802165. **PROBLÈME** : risque de choc électrique. **OÙ S'ADRESSER** : remboursement en magasin Gifi. Informations au 05 53 40 54 54.



PLANCHA CLASSIC 400 CARBON DE MARQUE PLANCHAELEC

Modèle ou référence : 88521. Code-barres : 3700711101788.

PROBLÈME : présence d'eau sur les contacteurs électriques, risque de choc électrique.

OÙ S'ADRESSER : contacter le service consommateurs au 04 78 55 45 69 pour une réparation.

VÉLO ÉLECTRIQUE PLIANT PEPS FOLD ORIGIN 2.1 UNIV 20T40 DE MARQUE O2FEEL

Codes-barres : 0745114402875 et 0745114402882. ID code du modèle Bleu boréal : 4898. ID code du modèle Gris perle : 4899.

PROBLÈME : faiblesse au niveau de la soudure entre la charnière et le tube diagonal du cadre de vélo, risque que le cadre se casse. **OÙ S'ADRESSER** : en point de vente pour remboursement ou échange. Informations au 07 64 49 39 35.



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

CHARCUTERIES

Les nitrites accusés mais pas interdits

Oui, il existe bien une « association entre le risque de cancer colorectal et l'exposition aux nitrites et/ou aux nitrates » via la consommation de charcuteries. C'est ce qu'a confirmé, mi-juillet, l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) dans un rapport sur les sels nitrités, des additifs couramment utilisés dans les cochonnailles⁽¹⁾. Cet avis valide les conclusions de

leur utilité, mais d'en limiter les quantités incorporées. En effet, ils servent entre autres à freiner le développement de bactéries – salmonelles, listeria et *Clostridium botulinum* (à l'origine du botulisme). S'en affranchir impose de maîtriser ces risques sanitaires. Certains industriels le font déjà, comme en témoigne la gamme de jambons cuits sans nitrites qui s'est étoffée ces dernières années. Mais tous n'en sont pas capables. Attention, aussi, aux fausses solutions... Les extraits végétaux et bouillons de légumes ne constituent « pas une réelle alternative », car ils contiennent naturellement des nitrates, explique l'Anses. Il n'est donc plus admissible que des fabricants utilisent encore ces procédés et ces affichages trompeurs. À défaut d'imposer des normes plus strictes, l'Agence en appelle à la responsabilité des consommateurs et les exhorte à respecter les préconisations du Programme national nutrition santé (PNNS) : ne pas ingérer plus de 150 g de charcuteries par semaine, et manger chaque jour au moins cinq fruits et légumes. ♦

(1) Nitrite de potassium (E249) ou de sodium (E250), nitrate de sodium (E251) ou de potassium (E252).

Réduire ces additifs dans les recettes

nombreux travaux scientifiques, dont ceux du Centre international de recherche sur le cancer. Et, même si 99% des Français ne dépassent pas la dose journalière admissible (DJA), l'Agence conseille de « diminuer autant que possible l'exposition de la population » aux sels nitrités, et « d'aller vers une réduction des additifs dans les recettes des produits de charcuterie ». Ce qui, au passage, tend à montrer que les DJA actuelles sont insuffisamment protectrices... Néanmoins, il n'est pas question d'interdire les additifs nitrés, qui ont



ÉTIQUETAGE

Sursis pour l'appellation
"steaks végétaux"

En rayons, les imitations de viandes à base de protéines végétales pourraient ne plus s'appeler « saucisse », « jambon », « filet », « escalope », « nuggets » ou « aiguillettes ». À compter du 1^{er} octobre, les termes désignant des pièces de viande et de poisson ou de la charcuterie devaient être réservés à des produits animaux et à ceux ne contenant qu'une très faible part de protéines végétales. Ça, c'était avant la décision du Conseil d'État rendue fin juillet. Saisi en urgence par les industriels de la filière des protéines végétales, il a suspendu le texte, dans l'attente d'un examen au fond. Si la haute juridiction valide finalement le décret, ce qui est appelé « steak » ou « jambon » sera obligatoirement constitué d'une pièce de viande. Pour les préparations mixtes – comportant des protéines végétales et animales –, les proportions seront encadrées. Ainsi, ce qui est mentionné comme viande hachée n'intégrera pas



J.C. MOSCHETTI/REA

Les lardons, ce n'est que du cochon !

plus de 7% de protéines végétales, la plupart des saucisses et saucissons auront le droit d'en incorporer jusqu'à 3%, et les pâtés et terrines, 5%. S'agissant des divers jambons, lards, petits salés ou corned-beef, ce pourcentage sera limité à 0,5%. Afin d'écouler les stocks, le texte précise aussi que les denrées « fabriquées ou étiquetées » avant le 1^{er} octobre 2022 pourront être vendues jusqu'en décembre 2023. Notons que ces mesures ne s'appliqueront pas aux articles venant d'autres pays de l'Union européenne, alors qu'une grande partie des substituts végétaux est importée. ♦

CONFISERIE

Curieuse éclipse

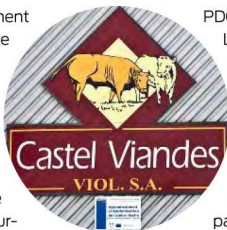
Certains lecteurs de *Que Choisir* l'ont remarqué : les cachous Lajaunie ont disparu plusieurs mois des rayons, entre fin 2021 et début 2022. Interrogée sur le pourquoi de cette situation, la marque a évoqué un défaut d'approvisionnement en boîtes métalliques dû au covid. Et les ingrédients ? N'y aurait-il pas eu aussi des ruptures de stocks dus à la pandémie, les deux premiers exportateurs de réglisse étant la Chine et l'Inde ? Nous avons posé la question à Lajaunie, en vain, malgré deux mois d'attente, relance comprise. De quoi se demander si la petite boîte jaune vintage, symbole du produit traditionnel et local avec sa mention « créé en 1880 par Léon Lajaunie, pharmacien à Toulouse », n'aurait pas cédé aux sirènes de la mondialisation en important les éléments de sa recette...



JUSTICE

Des condamnations a minima

Pas de rebondissement de dernière minute dans l'affaire Castel viandes (QC n° 614) après une audience, début mai, où l'accusation avait eu du mal à se faire entendre. Cette entreprise et plusieurs de ses dirigeants étaient poursuivis devant le tribunal correctionnel de Nantes (44) pour, notamment, « tromperie et mise sur le marché de produits préjudiciables à la santé des consommateurs ». La décision est tombée fin juin : la société est condamnée à payer une amende de 40 000 €, et son



PDG, Joseph Viol, de 10 000 €.

Les deux autres responsables mis en cause ont été relaxés. Les peines sont en deçà de celles réclamées par la procureur au terme d'un réquisitoire peu argumenté et poussif. La constitution de partie civile de Pierre Hinard, ancien directeur qualité de Castel ayant dénoncé les faits, n'a pas été reconnue. Mais celle de l'UFC-Que Choisir, si : Castel devra donc lui verser 5 000 € de dommages-intérêts au titre de la défense collective de l'intérêt des consommateurs. ♦

PRÉCISION

Automobile

Concernant l'article « Automobile - Quel moteur choisir ? » publié dans le n° 614 de *Que Choisir*, il était indiqué dans un encadré, p. 53, que « *Le moteur électrique était destiné aux automobilistes urbains* ». C'est trop restrictif. Ce type de véhicule convient également à la campagne. En effet, l'important, c'est de disposer d'un accès à une prise pour recharger, comme nous le précisons quelques lignes après. À ce sujet, lire également le n° 133 de *Que Choisir*.
Pratique : « Auto - Roulez moins cher », en vente à partir du 6 septembre (6,95 €).

ÉOLIENNES

Bonnes pour les finances publiques !

Après avoir aidé l'éolien terrestre à hauteur de 11,5 milliards d'euros depuis 2003, l'État est enfin payé de retour. La Commission de régulation de l'énergie (CRE) a publié, en juillet, l'évaluation des charges de service public de l'énergie à compenser. Cette année, l'État n'a rien à déboursier, il en sort même gagnant. En effet, dans le but de développer les énergies renouvelables, les pouvoirs publics ont lancé un dispositif de soutien dans lequel ils assurent un tarif de rachat aux producteurs d'électricité verte. Quand le prix de marché de l'électricité est inférieur à ce tarif garanti, ils versent de l'argent à ces opérateurs, et inversement. Or, comme le note la CRE, « les prix de gros de l'électricité sont devenus, en moyenne, supérieurs aux tarifs garantis par l'État dans les contrats de soutien aux énergies électriques renouvelables, ce qui représente pour la première fois une recette pour

les finances publiques. » Au titre de 2022 et 2023, l'éolien à terre permettra ainsi au Trésor d'empocher 7,6 milliards d'euros, « du fait de son coût moyen unitaire relativement bas et de sa production importante », ajoute la haute autorité. Et il y a encore des sous à récupérer ! D'une part, auprès de producteurs qui ont perçu des rentes indues dans le cadre de compléments de rémunération. D'autre part, auprès de ceux qui ont résilié leur contrat de soutien de manière anticipée pour engranger 100 % du pactole sans rien redonner à l'État. La CRE recommande d'instaurer un régime spécial de taxation afin

de corriger leur absence de contrepartie au soutien public reçu. Le photovoltaïque continue, quant à lui, à coûter cher à l'État. Il ne rapporte encore rien en dépit d'un soutien de 24,6 milliards ! Mais les nouveaux contrats de soutien signés avec les producteurs sont avantageux pour les finances publiques, contrairement aux anciens. La CRE appelle donc à accélérer le développement de l'éolien et du photovoltaïque, rappelant qu'ils « contribuent à la baisse du coût de production de l'énergie ainsi qu'à la sécurité d'approvisionnement » alors que le bruit court d'une possible pénurie d'électricité cet hiver. ♦



MINT IMAGES/ANDIA

SNCF

Liaisons négligées

Depuis quelques années, les TER partant de la « petite » gare parisienne de Bercy desservent la Bourgogne. Et à en croire plusieurs voyageurs, ces liaisons sont négligées par la SNCF. Fin juin, Odile M. doit prendre un TER à destination de Joigny (89). Elle monte dans l'une des voitures. À 10h33, heure du départ, le train ne bouge pas. Elle descend. Et constate que les trois derniers wagons n'ont pas été rattachés à

la rame partie vers la Bourgogne ! Colère des passagers se retrouvant le bec dans l'eau. Michel Q. a, pour sa part, témoigné dans le bulletin de juillet-août de la Fédération nationale des associations d'usagers des transports (Fnaut). « Dimanche 1^{er} mai, je revenais de Dijon avec le TER n° 17762 pour Paris-Bercy [...]. Première impression : rame type Corail qui n'a pas connu la machine à laver depuis plusieurs mois [...]. Intérieur à l'unisson [...] : siège d'origine de la haute époque, accoudoirs râpés, assise usée jusqu'à la corde. Toilettes sans surprise : forte odeur, pas d'eau pour la cuvette ou le lavabo. Contrôleur : pas vu du voyage. Il existe puisqu'il annonce les gares [...], mais c'est inaudible car sono de la haute époque également. À l'arrivée, 30 minutes de retard sans explication [...]. Gare de Paris-Bercy [...] : voies herbeuses, ouvertes à tous les vents avec équipement minimal [...]. Une pensée pour tous les navetteurs hebdomadaires qui endurent ce service misérable. » C'est transmis ! ♦



C. MARION/ALAMY-PHOTO12

ALIMENTATION

Récompense choquante

Ferrero a reçu le « trophée de la performance remarquable » lors d'une remise de prix de l'agroalimentaire⁽¹⁾, le 29 juin. Cette distinction récompense une entreprise dont les marques entretiennent « un fort lien [...] de confiance avec les Français » en proposant des « produits plaisir de très haute qualité », explique le communiqué de presse. Sauf que parmi ces marques figure Kinder, concernée par un retrait massif de produits en raison d'une contamination à la salmonelle. Celle-ci avait déjà été détectée en décembre, soit plus de trois mois avant que le groupe ne mette l'usine à l'arrêt. Humour noir, peut-être ; cynisme et indifférence, sûrement !

(1) Décerné par Ernst & Young en partenariat avec l'Association nationale des industries alimentaires.

MARKETING

Influenceuse, un métier de fille ?

Les petites filles rêvent-elles toutes de devenir influenceuses sur les réseaux sociaux ? Début juillet, la chaîne de magasins La Foir'Fouille a déclenché une mini-tempête médiatique avec la vente d'une mallette rose fuchsia contenant un « kit petite influenceuse ». Pour 11,99 €, les fillettes s'initieront à ce métier grâce à un smartphone, des lunettes et des bijoux en plastique... Si elles préfèrent, elles peuvent choisir un « coffret cadeau influenceuse » Playmobil. Sur le site marchand Rakuten, le descriptif est savoureux. « *L'influenceur [au masculin] est encore jeune, mais déjà une véritable star des médias sociaux. Chaque jour, elle [on passe au féminin] donne des conseils de maquillage et parle de sa vie.*

Un kit qui véhicule une image de la femme peu flatteuse

Le nombre de ses fans ne cesse d'augmenter [...]. La prochaine vidéo sera un succès. » Interrogée, la Foir'Fouille se défend : « *Notre enseigne propose un très large choix de produits dédiés à tous les styles, tous les âges, toutes les aspirations.*

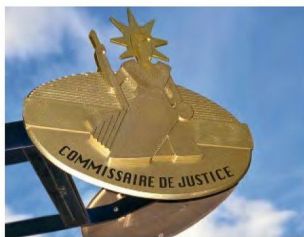


Dans la catégorie « jouets pour faire comme les grands », notre offre englobe aussi bien les moments du quotidien (dînette, outils de jardinage...) que les métiers (médecins, hôtes de caisse...), y compris les professions plus actuelles comme le métier d'influenceur. » Ces kits n'existant pas au masculin, seules les filles seraient donc destinées à cette activité, qui consiste à mettre sa vie en scène devant une caméra afin d'inciter les internautes à acheter des objets inutiles... A minima, on a le droit de s'interroger sur l'image de la femme véhiculée. ♦

PROFESSIONS JURIDIQUES

Le commissaire de justice arrive

Huissier de justice et commissaire-priseur judiciaire (CPI) sont réunis sous la dénomination « commissaire de justice » depuis le 1^{er} juillet. « Cette fusion permet aux professionnels concernés d'étendre leurs compétences en exerçant celles précédemment réservées à l'une ou l'autre des professions », commente le ministère de la Justice. Les ex-huissiers et ex-CPI conservent un statut d'officier public et ministériel. Sous réserve d'avoir effectué une formation spécifique, les commissaires de justice peuvent assurer les missions auparavant



dévolues à ces métiers. À défaut, ils doivent se limiter à celles qui étaient les leurs avant le 1^{er} juillet. ♦

MAL DE DOS

Message reçu

Une étude de Santé publique France montre que la campagne de l'Assurance maladie faisant la promotion du mouvement dans les lombalgies a favorisé la compréhension des recommandations. Le repos n'est en effet plus de mise en cas de douleurs dorsales, il faut privilégier l'activité dans la mesure du possible. Les ouvriers, les membres des professions intermédiaires et les personnes pour lesquelles un souci de santé a un impact sur les activités quotidiennes sont les moins réceptifs au message.

APPELS À TÉMOIGNAGES

Nouveaux comportements

La crise actuelle vous a incité à modifier certaines de vos habitudes de consommation et/ou à adopter de nouveaux comportements (achats collectifs, location d'appareils électroménagers, échanges de services...): votre témoignage nous intéresse. Écrire à **Elsa Casalegno** - Rédaction de *Que Choisir* - 233, boulevard Voltaire, 75011 Paris, ou ecasallegno@quechoisir.org.

Désabonnements difficiles

Vous avez souscrit à un service et avez maintenant du mal à vous désabonner au regard des contraintes imposées pour le faire ? Votre témoignage nous intéresse. Écrire à **Morgan Bourven** - Rédaction de *Que Choisir* - 233, boulevard Voltaire, 75011 Paris ou mbourven@quechoisir.org.

ALAIN BAZOT
PRÉSIDENT DE
L'UFC-QUE CHOISIR

A. LÉCOMTE

FRACTURE SANITAIRE Urgence absolue

Pendant la crise des urgences hospitalières, certaines agences régionales de santé (ARS) ont appelé les Français à privilégier le recours au médecin généraliste. Mais encore faut-il qu'ils en aient un, et qu'ils aient la possibilité de le consulter ! L'UFC-Que Choisir n'a de cesse, depuis 2012, de dénoncer les difficultés d'accès à un docteur pour nombre de ménages, tant d'un point de vue géographique que financier (les dépassements d'honoraires ont battu des records en 2021). La fracture sanitaire continue à s'aggraver, à la campagne comme en ville : pas moins de 6 millions de nos compatriotes, soit 11% des patients de plus de 17 ans, n'ont pas été en mesure de déclarer de médecin traitant (chiffres en hausse

L'installation des médecins est à réguler

depuis 2017). La libre installation des praticiens, qui fait jusqu'ici partie intégrante de la médecine libérale, ne peut se concevoir sans son corollaire : le droit des patients de choisir leur médecin et, a minima, d'accéder aux soins. Quand ce droit est bafoué, c'est le rôle des pouvoirs publics de réguler une liberté qui ne doit plus rester absolue. L'échec des mesures financières incitatives à l'installation dans les déserts médicaux exige une nouvelle réaction, ambitieuse et courageuse, pour une meilleure répartition des professionnels de santé sur tout le territoire. Il est urgent et vital de prescrire un autre traitement afin de mettre un terme à une situation consternante ; l'UFC-Que Choisir ne manquera pas de mettre le législateur face à ses responsabilités. ♦

Retrouvez les billets d'Alain Bazot sur
QUECHOISIR.ORG

Les actions **nationales**

FRAUDES

Les banques doivent rembourser

On le constate : les plaintes de consommateurs ayant subi des débits frauduleux et se voyant opposer un refus de remboursement par leur établissement bancaire sont en forte recrudescence. Face à cette situation intolérable, l'UFC-Que Choisir, dans toutes ses composantes (les associations locales et la fédération), a décidé de passer à l'action. Après avoir analysé en détail 4 300 signalements effectués auprès de ses associations locales depuis 2019, elle a déposé 12 plaintes pour pratiques commerciales trompeuses contre diverses banques. En effet, ces dernières laissent croire aux victimes qu'elles ne peuvent être prises en charge alors que justement si, la loi étant particulièrement protectrice en cas de fraude. Observant que la réglementation actuelle n'empêchait pas ces mauvaises pratiques, l'UFC-Que Choisir a également appelé les autorités à mettre en place des sanctions dissuasives... Et elle a été entendue par la Commission européenne : une de ses directions a indiqué se saisir du sujet dans le cadre de la révision de la directive dite DSP2 sur les services de paiement. En tout état de cause, d'ici à ce que cela aboutisse à des mesures concrètes, l'association met à disposition des victimes, sur son site internet, une série d'outils (arbre décisionnel, lettres types) afin de les aider à faire valoir leurs droits. ♦

Rendez-vous sur [Ufcqc.link/fraude616](https://ufcqc.link/fraude616)
pour les découvrir.

BACK MARKET

Non au rabais sur les droits !

L'UFC-Que Choisir promeut une consommation responsable et encourage les initiatives favorisant l'économie circulaire. Cependant, cette dernière ne doit pas se développer au détriment des consommateurs ! Or, la communication de Back Market, site internet spécialisé dans la vente de produits reconditionnés, cache de nombreuses entorses à leurs droits. En vrac, citons la mise en avant de fausses promotions (on compare le prix barré d'un article à l'état neuf avec celui qu'il affiche une fois reconditionné), l'apparition de « frais de service » seulement à l'étape du paiement, la présentation très exagérée de la

garantie commerciale, ou encore le non-respect du refus opposé aux cookies. Après l'échec de ses négociations avec Back Market, l'UFC-Que Choisir a déposé plainte contre la plateforme pour pratiques commerciales trompeuses, afin qu'elle fournisse enfin à ses clients une information loyale et exhaustive. ♦



G. POLLE/REA



GOOGLE

Halte au pillage des données personnelles

En matière de « procédés manipulateurs », Google s'y connaît ! La multinationale met tout en œuvre afin d'arracher le consentement des internautes lors de la création d'un compte maison. Un passage obligé pour 7 consommateurs sur 10 lorsqu'ils achètent un smartphone fonctionnant avec son système Android. Grâce à ce compte, ils peuvent accéder aux services proposés par Google : Chrome, YouTube, Gmail, Google Maps ou encore le Google Play Store. Pour l'ouvrir, il y a deux possibilités. Soit le processus d'inscription express en une étape, soit la personnalisation manuelle en 5 phases et 10 clics. Avec, en sus,

des formulations peu compréhensibles, voire carrément alarmantes, sur l'usage des services... À l'arrivée, Google récupère un maximum d'informations personnelles

Le but : submerger de publicités les internautes

dans le but de toujours mieux suivre ses utilisateurs, de définir leur profil et de les submerger de publicités ciblées sans qu'ils y aient véritablement consenti de façon libre et éclairée. En Europe, de nombreux particuliers sont opposés à ces pratiques et les ont signalées. L'UFC-Que Choisir et neuf de ses homologues du Bureau européen des publics des consommateurs (le Beuc) ont décidé de saisir les autorités de protection des données personnelles de leurs pays respectifs. Chez nous, il s'agit de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil), que l'association a alertée en s'appuyant sur la plainte d'une internaute. L'objectif ? Obtenir des sanctions efficaces et dissuasives, afin de rendre effective l'application du RGPD, le règlement général sur la protection des données personnelles. ♦

AMAZON PRIME

Se désabonner devient enfin simple

Victoire ! En avril 2021, dans le cadre du Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc), une action était lancée contre Amazon afin de l'obliger à revoir les conditions de désabonnement à son service Prime. Le site d'e-commerce s'est enfin mis en conformité avec le droit communautaire. Alors que la complexité des menus de navigation et le caractère alambiqué de nombreuses formules freinaient la résiliation, le géant américain a drastiquement simplifié la procédure. Dorénavant, il est possible de mettre fin à cet engagement en deux étapes, au moyen d'un bouton d'annulation évident et visible. Si les parcours pour s'abonner sont souvent très faciles, il faut qu'il en soit de même concernant le désabonnement, a d'ailleurs rappelé le commissaire européen chargé de la protection des consommateurs, Didier Reynders. Ce dernier a également insisté sur le fait que les « procédés manipulateurs », aussi appelés pièges à utilisateurs, devaient être interdits. Or, dans ce domaine, il y a encore beaucoup à accomplir ! ♦



DÉMARCHAGE

Une menace venue d'Europe

Dans le secteur de l'assurance, le démarchage téléphonique est désormais sévèrement limité en France. Les nouvelles mesures, en vigueur depuis avril, exigent de recueillir le consentement écrit du consommateur en cas de souscription d'un contrat et interdisent de le rappeler s'il n'est pas intéressé. Or, une directive européenne risque de balayer ces dispositions protectrices. Certes, il est légitime que Bruxelles souhaite davantage encadrer le démarchage téléphonique, surtout quand il porte sur un marché aussi complexe que l'assurance. Mais le projet s'avère de mauvaise facture. Il est muet sur l'intolérable pratique « un appel, un contrat », qui consiste à en vendre un (ou plusieurs) à des particuliers déjà couverts, et il permet la perception de frais de rétractation. L'UFC-Que Choisir appelle l'Union à revoir sa copie. ♦

— Par **MARIE BOURDELLÈS**

PRINTEMPS DES CONSOMMATEURS

Les associations locales s'exposent au soleil

Aux beaux jours, les bénévoles des associations locales de l'UFC-Que Choisir ont été présents sur les marchés et ont participé à divers événements, afin de diffuser des informations sur la consommation responsable.

Au cours du Printemps des consommateurs, qui a même un peu débordé sur l'été, les associations locales (AL) de l'UFC-Que Choisir ont intensifié leur présence sur le terrain. Rappelons que cette action nationale permet d'organiser des événements promouvant la consommation responsable partout en France. Les AL participantes ont ainsi investi leurs villes tout au long du mois de juin. Comme

Certains bénévoles étaient sur le pont dès l'aurore

déjà évoqué dans ces pages (QC n° 614), l'UFC-Que Choisir de Nîmes (Gard) a tenu une journée portes ouvertes le 14 juin. Au programme : exposition des clichés lauréats du concours Photogâchis (QC n° 608), visites des habitants, de la presse régionale et de personnalités politiques du coin. D'autres associations locales, telles que celles de la Haute-Vienne, du Tarn ou des Vosges, se sont rendues sur les marchés ou ont pris part à des festivités, certains bénévoles étant à pied d'œuvre dès 6 heures du matin ! Ils ont présenté aux passants les applications Quelproduit et Queldébit, mis en avant les pétitions lancées par l'UFC-Que Choisir ou encore échangé autour de sujets liés à la thématique de ce Printemps (pesticides, circuits courts, Nutri-Score...). À La Rochelle (Charente-Maritime), les bénévoles des AL ont participé aux « 10 jours de la vie locale et citoyenne », un moment de rencontres et de débats au centre social et culturel Christiane-Faure. Autant d'occasions de se faire connaître en plus d'informer les consommateurs ! ♦



Au programme des échanges avec les passants : lutte contre les pesticides, défense des circuits courts, Nutri-Score, etc.

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

ACHAT EN LIGNE

Emma.fr s'endort

Chez *Que Choisir*, nous connaissons bien le fabricant de matelas Emma, qui décroche régulièrement de bonnes notes dans nos tests comparatifs. Cependant, ces derniers mois, son service après-vente a fait l'objet de nombreuses récriminations de la part de consommateurs mécontents. Le cas de madame P., rapporté par l'association locale (AL) du Cher, n'est pas isolé. Après avoir



MANGPOT_2004/ISTOCK

commandé un couchage en ligne, cette dame voit son compte bancaire immédiatement débité. Sauf que deux mois plus tard, et malgré de nombreux appels et e-mails adressés à la marque de literie, la cliente n'a toujours pas reçu sa livraison. Perdant patience, elle décide alors de contacter l'UFC-Que Choisir du Cher. L'AL lui transmet un modèle de lettre recommandée réclamant l'annulation de son achat assortie de son remboursement. La démarche porte ses fruits et la consommatrice perçoit les 979 € correspondant au prix du matelas. ♦

**UFC-QUE CHOISIR
DU CHER (18)**

LITIGES RÉSOLUS

ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

Pompe à fric

Le couple J. est démarché par l'entreprise C. à son domicile. Il signe un devis et un bon de commande d'un montant de 20100 € TTC pour la pose d'une pompe à chaleur air/eau visant à remplacer sa chaudière à gaz. Le commercial assure aux époux que ces documents constituent une formalité indispensable permettant de vérifier leur éligibilité. Pour autant, le double du bon de commande ne leur est pas transmis. Trois semaines plus tard, le professionnel revient chez ses clients, leur annonce qu'ils sont éligibles et que les travaux vont pouvoir commencer immédiatement. Il leur fait signer une offre de prêt avec un différé de six mois, leur certifiant que les aides qu'ils percevront entre-temps de l'État, de la région et d'EDF couvriront la totalité de l'emprunt. Après des mois d'attente, s'ils sont satisfaits de l'installation, les aides, elles, ne sont toujours pas arrivées sur leur compte. Ils se retrouvent en grande difficulté, avec un taux d'endettement de 49 %. Monsieur et madame J. s'adressent



SORRAPONG/ISTOCK

à l'UFC-Que Choisir de Saône-et-Loire. Après examen du dossier, l'association locale (AL) comprend qu'ils n'ont droit qu'à 8000 € de subventions, une somme bien en dessous des promesses initiales. L'AL contacte l'organisme prêteur, qui constate que le bon de commande prévoit bien la caducité du projet si les aides ne couvrent pas la dépense. L'établissement financier fait alors pression sur l'installateur, qui finit par accepter de rembourser sur ses propres deniers le reste à charge. Les consommateurs, soulagés, peuvent alors s'acquitter de leur crédit. ♦

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

GARANTIE LÉGALE

Grosbill n'endosse pas ses responsabilités

De graves défauts de fonctionnement apparaissent sur l'ordinateur portable de marque Acer que monsieur X. a acheté deux mois auparavant dans un magasin Grosbill du 13^e arrondissement de Paris. Le consommateur s'adresse au vendeur afin qu'il procède à la remise en état de l'appareil, encore sous garantie. Mais ce dernier refuse et indique que « *par accord spécial, c'est Acer qui applique la garantie, et qu'il faut donc lui envoyer directement le PC* ». Monsieur X. s'exécute, mais il se heurte à un second refus : le fabricant rejette la responsabilité

de la panne sur le client et l'invite à payer lui-même les réparations. Avec l'aide de l'UFC-Que Choisir, monsieur X. insiste auprès du magasin spécialisé en informatique, le relançant maintes fois. L'enseigne consent enfin à appliquer les garanties commerciale et légale de conformité, qui incombent bel et bien au vendeur ! ♦



**UFC-QUE CHOISIR
DES HAUTS-DE-SEINE SUD (92)**

REJOIGNEZ
NOS ASSOCIATIONS
LOCALES

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

CUISINISTE

Pas de mesures, pas d'argent

Madame X. commande une cuisine pour un logement en vente en l'état futur d'achèvement (Véfa) auprès de Mobalpa. Elle règle un acompte de 10 %. L'habitation n'étant pas encore construite, aucune mesure ne peut être prise. Après mûre réflexion, la consommatrice souhaite annuler sa commande et récupérer son acompte. Elle demande conseil à l'UFC-Que Choisir de Meudon, Issy-les-Moulineaux, Vanves et Malakoff, qui préconise l'envoi d'un courrier en recommandé. Elle précise qu'il faut se référer à une jurisprudence selon laquelle un cuisiniste ne peut invoquer une acceptation du contrat ferme et définitive qu'une fois le métrage effectué et les réserves techniques réalisées sur place (Cour de cass., 1^{re} chambre civile, 25/03/2010, n° 09-12.678). Ces arguments convainquent Mobalpa, qui rend l'acompte à madame X. ♦

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



SCANDALES SANITAIRES

Le pénal, un traitement à améliorer

Avant celui du Mediator, plusieurs publics se sont tenus, avec peu

— Par ANNE-SOPHIE STAMANE

La date est à marquer d'une pierre blanche: le 29 mars 2021, le scandale du Mediator a trouvé un épilogue provisoire dans la décision rendue par le tribunal judiciaire de Paris. En attendant d'être rejugés en cour d'appel, les laboratoires Servier, qui ont produit le médicament, et Jean-Philippe Seta, ancien numéro 2 de la firme, ont été condamnés. Une fois n'est pas coutume, les qualifications d'homicides involontaires et de blessures involontaires ont été retenues. Y compris à l'encontre de l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM, Afssaps à l'époque), pour son incapacité à réagir en temps et en heure. Un fait assez rare pour être souligné. Car il n'en va pas de même concernant toutes les affaires de santé publique passées par la voie pénale, qui punit des infractions par des amendes ou de la prison, en fonction de la gravité des faits (lire l'encadré p. 16).

Relaxes et non-lieux s'enchaînent

Malgré les nombreux morts, de l'amiante à l'hormone de croissance en passant par la vache folle (lire aussi la frise chronologique p. 18-19), la justice n'était pas allée aussi loin jusqu'alors. En 1999, quand l'affaire du sang contaminé a été jugée, Edmond Hervé, secrétaire d'État à la Santé, a été condamné pour homicide involontaire, mais aussitôt dispensé de peine. Du sursis intégral a couvert les peines prononcées pour homicides et blessures involontaires dans le dossier des surirradiés d'Épinal (des centaines de patients souffrant d'un cancer avaient reçu des surdoses de radiations lors de leur traitement). « Concernant le Mediator, il existe une vraie volonté de sanctionner », note Romain Ollard, professeur de droit à l'université de Poitiers. Car le risque lié à la prise du médicament est bien établi. Et les laboratoires Servier le connaissaient, bien avant la mise sur le marché du produit.

Malgré des milliers de morts, les avancées demeurent minimes

Seulement, ils l'ont délibérément dissimulé, afin de préserver l'autorisation de vente et le chiffre d'affaires du groupe. Au mépris des effets prévisibles sur la santé: le Mediator, un anti-diabétique détourné comme coupe-faim, provoquait des lésions cardiaques. Il a causé entre 1 500 et 2 000 décès.

A contrario, l'écrasante majorité des dossiers du même type ont donné de piètres résultats au pénal. Certes, « *L'État a mis en place des mécanismes afin que les procès puissent avoir lieu, estime Romain Ollard. D'abord, en créant les pôles de santé publique de Marseille (Bouches-du-Rhône) et de Paris [deux juridictions spécialisées], en 2003. Puis en facilitant les possibilités pour les associations à se porter partie civile.* » Cependant, l'effort n'a pas suffi. Les relaxes et les non-lieux qui se sont enchaînés ont suscité déception et incompréhension chez les victimes et leurs proches. Les tribunaux ont pourtant eu l'occasion de s'interroger et de statuer, tant les désastres successifs, depuis le milieu des années 1980, ont montré l'ampleur des carences de notre système face aux enjeux de santé publique.

« *Quelque chose dysfonctionne en France, remarque M^e François Honnorat, qui a fait ses premiers pas d'avocat, il y a près de 30 ans, dans le scandale du sang contaminé. Dans ce dossier, le nombre de transfusés touchés par le VIH était supérieur chez nous à la totalité des cas européens. Les cas de maladie de Creutzfeldt-Jakob déclenchés par une injection d'hormone de croissance dépassaient l'addition des cas mondiaux. Les médecins ont pu prescrire du Mediator alors qu'il n'était plus commercialisé nulle part. Enfin, concernant la vache folle, hormis en Grande-Bretagne, nous avons recensé plus de cas que dans l'ensemble des pays continentaux. En 1989, on connaissait parfaitement l'agent de propagation. Or, les importations de farines camées sur notre sol ont continué à augmenter, et l'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement [Inrae, nommée à l'époque Inra] parlait encore d'une maladie exotique limitée aux parties insulaires de l'Europe.* »

>>>

ment

grands procès de santé
d'effets. Explications.



MEDIATOR Le scandale
impliquant les laboratoires
Servier a été révélé par la
pneumologue Irène Frachon.



AMIANTE Un cas, hélas,
emblématique. La première
plainte a été déposée en 1996 et
aucun procès n'a encore eu lieu !

>>> Le drame de l'amiante illustre de façon frappante l'impuissance du pénal. La première plainte date de 1996. Vingt-six ans plus tard, aucun procès ne s'est encore déroulé. Il s'agit pourtant d'une véritable catastrophe sanitaire, qui fera à terme de 130 000 à 180 000 morts, selon les estimations officielles. Du jamais vu. Sans l'ombre d'un doute, l'inhalation des poussières de ce minéral naturel, employé pour ses propriétés anti-incendie, est bien à l'origine des fibroses, plaques pleurales et cancers de la plèvre ou du poumon des travailleurs exposés. La Sécurité sociale avait inscrit, dès 1945, au tableau des maladies professionnelles les pathologies engendrées par cette fibre cancérigène. Malgré l'évidence, la France ne se presse pas de l'interdire : la décision n'intervient qu'en 1997, retardée par le lobbying du Comité permanent amiante (CPA).

Devant les tribunaux, le hiatus est flagrant entre les juridictions de l'Assurance maladie, où les avocats obtiennent des fautes inexcusables de l'employeur à la pelle dès 1998, et le front pénal, où c'est l'impasse totale. « *Soulignons d'abord le manque de moyens, explique M^e Michel Ledoux, défenseur de victimes. De 1996 à 2005, les plaintes ont été traitées par des magistrats locaux, totalement dépassés. Lorsqu'elles ont été renvoyées à Paris, dans le cadre du pôle de santé publique, il y avait un ou deux juges d'instruction, à peine assistés d'un greffier, sans aucune logistique sérieuse face à un dossier d'une grande complexité.* » « *Notre justice est l'une des plus pauvres d'Europe, rappelle M^e Honnorat. Cela a un impact direct sur ces affaires de masse.* »

Marie-Odile Bertella-Geffroy, au départ en charge de l'instruction, n'a cessé de dénoncer cette situation. Après avoir officié 10 ans à son poste, elle a dû le laisser à des collègues qui, d'après Michel Parigot, responsable du Comité anti-amiante Jussieu, se sont succédé avec des « rotations trop rapides pour



F. PENNANT/LA PROVENCE-MAXPPP

avoir le temps de maîtriser l'affaire ». Michel Ledoux concède qu'en focalisant l'enquête sur les gros dossiers – Condésur-Noireau, Eternit, Everite et Jussieu –, les délais auraient été réduits. « *Mais la juge était sensible au sort de chaque victime.* » In fine, rien n'avance. Pendant qu'en Italie, un procès d'ampleur s'ouvre en 2009 et se solde par de lourdes condamnations de chefs d'entreprise (cassées depuis pour prescription), la procédure s'enlise de ce côté-ci des Alpes.

Une responsabilité introuvable

Le parquet (procureur de la République) n'aide en rien, au contraire. « *Il a toujours été un adversaire dans l'amiante, assure M^e Michel Ledoux. Ces histoires de santé au travail, d'ouvriers*

LA PROCÉDURE PÉNALE Comment ça fonctionne



Après que les forces de l'ordre l'ont informé qu'un délit ou un crime avait été commis, ou qu'une personne avait porté plainte, le procureur de la République, à la tête du parquet, engage une action pénale. L'objectif ? Mener des investigations, afin d'identifier le(s) auteur(s) des faits. Le pénal présente l'avantage de la gratuité de l'enquête et de l'expertise pour les victimes. Dès lors, trois options s'offrent au magistrat.

➔ LE CLASSEMENT SANS SUITE

La justice peut décider de ne pas mettre en œuvre l'action publique. Toutefois,

le plaignant a la possibilité de faire valoir ses intérêts en se constituant partie civile. Cela oblige à l'ouverture d'une instruction.

➔ L'ENQUÊTE PRÉLIMINAIRE

Pour les cas simples, le procureur peut se contenter d'une enquête judiciaire classique menée par le parquet. C'est plus rapide, mais les parties, victimes comme mis en cause, n'ont pas accès au dossier.

➔ L'OUVRETURE D'UNE INFORMATION JUDICIAIRE

Lorsqu'une affaire se révèle plus complexe, le procureur ouvre

une information judiciaire (elle est obligatoire en matière criminelle), et un juge d'instruction est alors désigné. Ce dernier dirige les enquêtes et procède aux mises en examen. Toutes ses décisions peuvent être contestées devant la chambre de l'instruction.

À noter La citation directe court-circuite toutes les étapes, en convoquant directement les mis en cause devant le tribunal correctionnel. Cette procédure peut être utilisée par les magistrats comme par les victimes. Les juges ne disposeront que des preuves apportées par la partie qui en est à l'initiative.



PROTHÈSES MAMMAIRES PIP

La qualification de tromperie aggravée a permis la tenue d'un procès dans des délais assez brefs.

mourant à petit feu, tout le monde s'en fichait royalement, cela n'a jamais été perçu comme de la délinquance, d'autant qu'il fallait mettre en cause des politiques et des hauts fonctionnaires.» Michel Parigot se souvient : « Le procureur a tenté de nous convaincre de dissuader les victimes de se porter partie civile (lire l'encadré p. 16), et a tout fait ensuite afin qu'il n'y ait pas de procès. » Contactés, l'actuel pôle de santé publique et des magistrats en charge à l'époque ont décliné nos demandes d'entretien, ou n'y ont pas répondu.

Finalement, les victimes de l'amiante, ou leur entourage, se heurtent à un ultime obstacle : une expertise de 2017 considère qu'il est impossible de déterminer la période précise d'exposition ayant entraîné les pathologies. Parquet et juges d'instruction en déduisent qu'aucun fautif ne pourra être désigné. Des non-lieux exonérant industriels, décideurs politiques ou gérants d'usine sont prononcés en cascade entre 2018 et 2020. Toutefois, un mince espoir subsiste : des plaignants ont contesté ces décisions, et la cour d'appel de Paris leur a donné raison. En effet, elle livre une interprétation des conclusions de l'expertise à l'opposé de celles du pôle de santé publique de Paris : l'intoxication résultant de l'accumulation des poussières inhalées, c'est « toute la période d'exposition qui contribue à la maladie », et « chaque dirigeant ou responsable successif peut avoir participé, à son échelle de responsabilité, à l'exposition des salariés aux fibres d'amiante ». Les recours du parquet contre cet arrêt ayant été rejetés, l'affaire est donc de nouveau à l'instruction. Michel Parigot n'attend pas grand-chose de cet ultime rebondissement : « Depuis 2013, les juges d'instruction n'ont pas rendu d'actes, le dossier est au point mort. » Et la bataille risque de s'arrêter faute de combattants, les malades décèdent, mais les mis en cause, âgés, également.

**À sa décharge,
il faut rappeler que
notre justice est
l'une des plus
pauvres d'Europe**

La douloureuse expérience de l'amiante n'est pas la seule à avoir marqué l'opinion. Les relaxes dans les affaires de l'hormone de croissance – au bout de 18 années d'investigation ! – ou du sang contaminé ont choqué. Sans oublier celle de la vache folle qui, au terme de 17 ans d'enquête, n'a jamais été jugée devant un tribunal. Ces traumatismes collectifs successifs ont poussé à reconsidérer la manière de faire face aux drames sanitaires de masse. Compresser le temps est devenu une priorité. Voilà pourquoi les procès se tiennent plus souvent sur la base d'une enquête préliminaire, comme dans le dossier des prothèses mammaires PIP. Une option qui dispense de la longue phase d'instruction.

Objectif : ne plus perdre de temps

Les rapports des corps d'inspection commandés par les autorités au moment des crises servent aussi d'aiguillon aux investigations judiciaires. Dans les scandales les plus récents, les juges d'instruction se sont ainsi appuyés sur celui de l'inspection du travail dédié aux suicides à France Telecom, sur celui de l'Institut de radioprotection et de sûreté nucléaire (IRSN) à propos des surirradiés d'Épinal (Vosges). Ou encore sur l'enquête exhaustive de l'inspection générale des affaires sociales (Igas) consacrée au Mediator. S'agissant de cette affaire, l'instruction a été menée au pas de charge, en trois ans seulement. Le procès aurait pu avoir lieu plus rapidement si les laboratoires Servier n'avaient pas, près de quatre ans durant, fait systématiquement obstruction en multipliant les demandes dilatoires.

L'approche a également changé : « Dans le Mediator, on a décidé de figer en priorité la version des témoins, et de s'en servir comme point de départ pour la recherche de documents ciblés, plutôt que de rassembler des masses d'archives sans savoir quoi y chercher », observe Thierry Bourret, ancien chef de l'Office central de lutte contre les atteintes à l'environnement et à la santé publique (OCLAESP), l'unité de gendarmerie/police en charge de l'animation et de la coordination au niveau national dans les affaires sanitaires.

Autre évolution, dans le but de déjouer la grande complexité technique des affaires sanitaires, le pôle de santé publique a suivi l'exemple du pôle financier, en recrutant des assistants spécialisés, en l'occurrence des médecins et des pharmaciens. « Grâce à leur expertise, nous prenons le temps de la vulgarisation, de tenter de dominer la matière afin d'être davantage en position de force », explique Pascal Gand, juge d'instruction au pôle santé entre 2006 et 2014. Toujours en ce qui concerne le Mediator, « le parquet a découpé le dossier en plusieurs morceaux, pour éviter d'allonger la procédure en incluant sans cesse les nouvelles plaintes », précise M^e Charles Joseph-Oudin, avocat de victimes.

De leur côté, les plaignants prennent les choses en main : en novembre 2021, trois associations – celle des victimes de l'amiante et autres polluants (AVA), le Comité anti-amiante >>>

>>> Jussieu et l'Association régionale de défense des victimes de l'amiante Nord-Pas-de-Calais (Ardeva) – ont enclenché une procédure en citation directe : lassées d'attendre la clôture d'une instruction sans fin, elles ont saisi le tribunal pénal pour faire comparaître rapidement les responsables du scandale sanitaire. En contrepartie, à elles d'enquêter pour livrer aux juges les éléments susceptibles de prouver la culpabilité des personnes mises en cause. Lors de la première audience, le 29 juin, les consignations (dépôts de sommes d'argent, préalables à la mise en œuvre d'une citation directe) ont été fixées à un niveau acceptable. Il y aura donc bien un procès de l'amiante, annoncé pour le second semestre 2023 si le calendrier pressenti par les associations se confirme. La citation directe a aussi été utilisée au début de l'affaire Mediator, le parquet s'étant apparemment montré « rétif à l'idée d'engager des poursuites », se remémore M^e François Honnorat. Début 2021, l'avocat la dépose, avec son confrère Charles Joseph-Oudin, devant le tribunal de Nanterre (Hauts-de-Seine), sous la qualification de tromperie aggravée. Jacques Servier, encore en vie, s'est même rendu à l'audience. C'était avant que le pôle de santé publique de Paris reprenne la main. François Honnorat estime que si la procédure avait suivi

Établir un lien de causalité entre une maladie et la prise d'un médicament, par exemple, est souvent impossible

son cours, « nous aurions pu juger Jacques Servier » [décédé en 2014, cinq ans avant l'ouverture du procès]. Et sans elle, « le dossier ne serait peut-être jamais sorti des limbes ». Cependant, le toilettage de la méthode n'élimine pas tous les obstacles. D'autres se dressent sur le chemin des plaignants. Inhérents, cette fois, au droit pénal et à ses règles de fonctionnement. « L'incrimination pénale est encadrée et exigeante, indique le magistrat Pascal Gand. C'est le propre d'un système démocratique. » D'abord, elle n'est pas calibrée pour les délits sériels : chaque victime entraîne une expertise, ce qui augmente d'autant la durée de la procédure. Ensuite, la difficulté majeure tient à la nécessité de déterminer un lien de causalité indéniable entre le dommage – la maladie – et le fait générateur – la prise du médicament, l'inhalation d'une substance dangereuse... « C'est le nœud du problème », constate Romain Ollard, professeur de droit. Contrairement à la procédure

CHRONOLOGIE La longue marche pour tenter d'obtenir justice



1977 L'amiante classé cancérogène avéré

1976 Commercialisation du Mediator

1985 Apparition de l'encéphalopathie spongiforme bovine (ESB) en Grande-Bretagne

1983 - 1985 Des enfants reçoivent un traitement pour la croissance contaminé par le prion responsable de la maladie de Creutzfeldt-Jakob



1991 Première plainte

1990 Interdiction des farines animales dans l'alimentation des bovins

1996 Premières plaintes

1996 Le lien entre l'ESB et la maladie de Creutzfeldt-Jakob est établi
1996 Plainte de l'UFC-Que Choisir

1997 Interdiction de l'amiante

PHOTOS : N. TAVERNIER, M. NASCIMENTO, P. ALLARD/REA - O. LABAN-MATTEU/AFP - H. DE OLIVEIRA/LE PARISIEN - MAXPPP - G. MAISONNEUVE/AFP

(1) Institut de veille sanitaire.

civile, où une présomption peut suffire (lire l'encadré p.21), au pénal, il faut une certitude. Car l'enjeu n'est pas seulement d'indemniser les parties civiles, mais d'envoyer les coupables en prison. L'affaire de Tchernobyl a figé la doctrine sur ce point. « *Malgré la hausse des cancers de la thyroïde dans les régions où le nuage radioactif avait stagné pendant une semaine, la Cour de cassation a affirmé, en 2012, qu'aucune causalité n'était établie entre les pathologies rapportées et les retombées du panache radioactif* », rappelle Romain Ollard. Elle doit être démontrée sur le plan scientifique et pour chaque plaignant. Cette double exigence explique pourquoi plusieurs dossiers ayant connu un fort retentissement médiatique n'ont pas permis l'ouverture de procès. Il en est ainsi des pilules de troisième et de quatrième génération. Le scandale a éclaté en 2012, quand Marion Larat, jeune femme lourdement handicapée à la suite d'un accident vasculaire cérébral (AVC), a attaqué Bayer, le fabricant de Méliane, auquel elle impute son état de santé. L'affaire, qui a changé la vision de la contraception en France et accéléré le déremboursement de plusieurs contraceptifs hormonaux, est classée sans suite cinq ans plus tard. La constitution de partie civile n'y a rien changé : une ordonnance de non-lieu

est rendue en 2018. En cause, « *l'impossibilité d'attribuer à Méliane l'accident rapporté* », souligne une magistrate. La situation de Marion Larat avait pourtant fait l'objet d'une reconnaissance et d'une importante indemnisation au civil... Le dossier n'est toutefois pas complètement refermé puisque, en 2020, huit ans après la première plainte, la décision a été infirmée en appel.

À l'inverse, pour le vaccin contre l'hépatite B, la désillusion est définitive. Aucun mécanisme physiologique susceptible d'engendrer le développement d'une sclérose en plaques n'ayant été, à ce jour, identifié, la procédure pénale a vite tourné court. In fine, seules des affections bien spécifiques déclenchées par une substance ou un médicament ont une chance d'être traitées au pénal : la valvulopathie cardiaque fuyante provoquée par le Mediator, le mésothéliome consécutif à l'inhalation d'amiante, les malformations et les troubles du comportement générés par la Dépakine.

Pas simple de trouver des coupables

Outre la relation de cause à effet certaine, le pénal requiert aussi une responsabilité. À savoir un ou plusieurs individus ayant commis une faute. Dans les atteintes aux personnes >>>

QUATRE SCANDALES SANITAIRES EMBLÉMATIQUES

Amiante

Entre 130 000 et 180 000 morts (INVS) (1)

Mediator

Entre 1500 et 2000 morts

Hormone de croissance

120 morts

Vache folle

27 décès



2000

2008 Alertes sur sa toxicité

2008
1^{er} procès

2009
Retrait
du Mediator

2010 2^e procès
Relaxe générale

2010

2010
Premières
plaintes

2013 La procédure
est centralisée à Paris

2014
Non-lieu,
il n'y aura pas
de procès

2012 Un procès en citation directe
s'ouvre, immédiatement reporté

Septembre
2019 Ouverture
du procès

2017
Annulation
des mises
en examen,
non-lieu

2020

2021 Jugement
et condamnations

Mai 2022
Annulation
de deux
non-lieux,
renvoi à
l'instruction

29 juin 2022
Citation
directe par
une association
de victimes



>>> que sont les blessures ou les homicides involontaires, cela relève de la gageure. Surtout depuis la loi Fauchon, votée en 2010. Elle instaure une responsabilité « indirecte » rendant les poursuites encore plus aléatoires. « À l'époque, il s'agissait d'épargner les maires de petites communes incriminés après des accidents sur des aires de jeux. Mais tous les décideurs publics ou privés ont eu la possibilité de bénéficier d'un tel mécanisme », analyse Romain Ollard. La responsabilité ne peut plus être retenue qu'en cas de faute d'imprudence grave, dite « faute qualifiée ». C'est-à-dire d'une particulière gravité, en violation d'un règlement, par exemple. Une mission quasiment impossible, lorsque ce dernier est lui-même défaillant.

D'autres qualifications, intentionnelles cette fois, n'ont pas plus prospéré devant les tribunaux, telles que l'empoisonnement. Invoqué en vain dans le sang contaminé, il ne peut être caractérisé que s'il y a volonté de tuer. Or, même si les médecins impliqués dans l'affaire avaient conscience du risque à administrer des produits non chauffés, ils n'avaient pas forcément de visée homicide. « On a sorti cette qualification du jeu en exigeant une intention de donner la mort, alors qu'elle aurait très bien pu convenir », regrette Romain Ollard.

La mise en danger de la vie d'autrui apparaît tardivement dans le Code pénal. Plusieurs dossiers, celui de l'amiante en particulier, n'en ont pas bénéficié. Elle présente l'avantage

Avec la loi Fauchon de 2010, il faut démontrer qu'il y a eu une faute qualifiée pour engager les poursuites

de ne pas requérir de préjudice : le risque suffit. Cependant, elle passe par la transgression d'une loi ou d'un règlement spécifique, et nécessite que le risque advienne très rapidement après l'infraction, comme lors d'un dépassement dangereux sur la route. Or, en matière de santé, un tel critère bute sur la survenue du dommage, quelque temps, voire des années, après le contact avec la substance.

La tromperie aggravée, la qualification qui fonctionne le mieux

Au bout du compte, la qualification la plus porteuse au pénal dans les affaires sanitaires figure dans le Code... de la consommation. Il s'agit de la tromperie aggravée, utilisée la première fois avec succès dans l'affaire du sang contaminé et revendiquée depuis dans la quasi-totalité des dossiers de santé publique. Détournée de son objet pour certains, appelée avec un peu de mépris « délit d'épicier », elle fonctionne parce que le préjudice n'est pas obligatoire. Par exemple, « il suffit d'avoir pris du Mediator, et d'être en mesure de le prouver. Selon la durée de prescription, l'indemnisation



SANG CONTAMINÉ

Le secrétaire d'État à la Santé de l'époque a été condamné pour homicide involontaire mais... dispensé de peine.

sera plus ou moins élevée », nous confirme M^e Charles Joseph-Oudin. Les laboratoires Servier ont été condamnés à verser 400 millions d'euros de dommages et intérêts sur ce seul délit. Il se révèle d'autant plus efficace que les règles de prescription ont changé : le point de départ n'est plus sa commission, mais le moment où il est découvert. Un élément important dans des affaires où la maladie ne se manifeste pas tout de suite.

La tromperie a également permis de juger rapidement – en deux ans et demi – le premier volet du sang contaminé, ainsi que le dossier des implants mammaires PIP frauduleux, pour lequel trois ans seulement se sont écoulés entre l'alerte de l'ANSM et le verdict. Il reste que Jean-Claude Mas, le fondateur de la société PIP, n'a écopé que de « quatre ans de prison pour 300 000 victimes. C'est ridicule », s'indigne Thierry Bourret, ancien chef de l'OCLAESP. Une façon de dire qu'étant donné l'ampleur des dommages, cette qualification est symboliquement insatisfaisante.

Le droit pénal doit-il être mieux adapté ?

Face aux nombreux écueils et à la lenteur de la justice dans la plupart des affaires sanitaires de masse, faut-il adapter le droit pénal pour qu'il réponde à leur spécificité (pluralité des victimes, incertitude causale...) et parvienne à sanctionner les responsables ? Chez les juristes spécialisés, le débat est récurrent. Si les hypothèses de travail ne manquent pas, « attention, toutefois, à la tentation d'ajuster le droit aux faits », prévient le magistrat Pascal Gand. Revoir la qualification de mise en danger pour élargir son application, en remplaçant la violation de la loi par une faute grave commise en toute conscience, revient régulièrement sur le tapis. Et l'an dernier, un délit d'atteinte à l'environnement et à la santé publique a été créé, mais il ne peut être qualifié que si une faute délibérée a été commise. « Or, la plupart du temps, il n'y a pas d'intention de porter atteinte à l'environnement, ce qui limite grandement l'application de ce texte », relève Thierry Bourret. La professeure Dominique Viriot-Barrial, membre du centre de droit de la santé de l'université d'Aix-Marseille (Bouches-du-Rhône), suggère, quant à elle, de prendre en compte le principe de précaution, en sanctionnant le défaut d'action dans les situations d'incertitude.

Plus pragmatique, et prenant acte de la stérilité de la procédure pénale, l'avocat Charles Joseph-Oudin plaide, lui, pour un renforcement de l'Office national d'indemnisation des accidents médicaux (Oniam, lire l'encadré ci-contre), « en y ajoutant de la bienveillance et du droit ». En clair, en y embauchant des magistrats, afin d'assainir le fonctionnement de cette institution devenue centrale. Cependant, pour l'heure, pénal et santé publique n'ont toujours pas trouvé de terrain d'entente. Et pendant ce temps, les victimes désespèrent. Le procès de la Dépakine, prochain dossier d'ampleur à passer devant les juges, dira si le scandale du Mediator a mis en mouvement une nouvelle dynamique, ou s'il n'était qu'une exception. ♦

VICTIMES

Les autres voies possibles

Les victimes peuvent agir à plusieurs autres niveaux, en plus de la procédure pénale.

➔ PROCÉDURE CIVILE Elle vise uniquement l'indemnisation du préjudice.

Dans les affaires où il est causé par un médicament, il faut prouver la défectuosité du produit. Pas simple : si l'effet indésirable est mentionné dans la notice, la responsabilité du laboratoire ne sera pas engagée et les chances d'aboutir s'avéreront minces. L'expertise est à la charge de la victime. La démonstration du lien de causalité se révèle moins stricte qu'au pénal : une présomption reposant sur un faisceau d'indices « graves, précis et concordants » peut suffire. Les montants accordés sont plus avantageux que ceux proposés par l'Oniam (lire ci-dessous).

➔ ONIAM L'Office national d'indemnisation des accidents médicaux

a pour mission d'organiser l'accès aux fonds spécifiques de dédommagement, par exemple pour les victimes du Mediator ou de la Dépakine.

L'établissement public formule aussi les propositions d'indemnisation destinées aux personnes dont le préjudice a été reconnu en CCI (lire ci-dessous), selon un barème peu favorable pour elles. La procédure est gratuite.

➔ CCI Les commissions de conciliation et d'indemnisation

des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales statuent, dans chaque région, sur le dossier de victimes d'aléas thérapeutiques (dont ceux liés aux médicaments).

➔ FONDS D'INDEMNISATION SPÉCIFIQUES Ils ont été mis en place

pour les victimes d'amiante (Fiva) ainsi que pour les transfusés et les hémophiles contaminés (FITH).

➔ ACTION DE GROUPE EN SANTÉ

Instaurée en 2016, cette procédure civile autorise une association agréée en santé à agir en justice pour obtenir réparation d'un préjudice subi par de nombreuses victimes dans une situation similaire. L'Apesac, qui défend les familles touchées par les conséquences du valproate de sodium (Dépakine), a obtenu la recevabilité de la première action de groupe en santé.



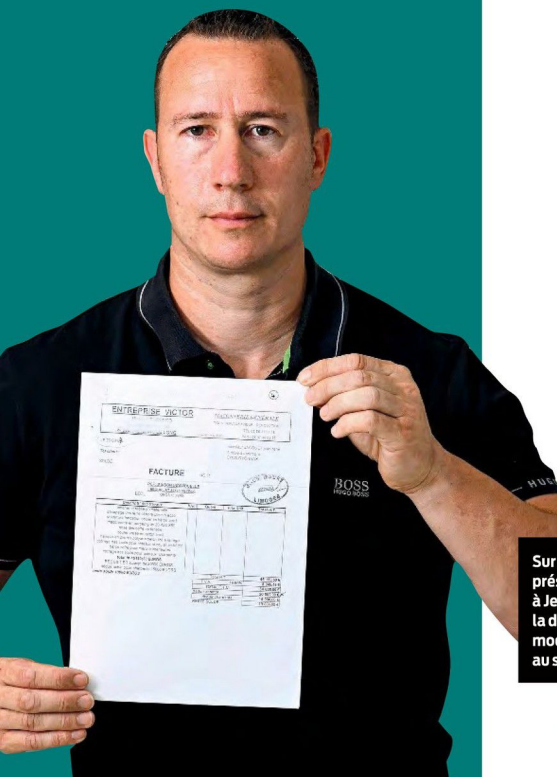
F. DURAND/SIPA

JEAN-RENÉ JACQUET
se bat depuis plus
de 10 ans pour que
la justice reconnaisse
qu'une fausse facture
l'a mis dans le pétrin.



La présentation, dans le cadre
d'un litige, d'un document altéré
frauduleusement n'est pas toujours
prise en compte par les tribunaux.

— Par **ARNAUD DE BLAUWE**



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



DROIT

Faux n'est pas forcément faux

Assez régulièrement, des lecteurs de *Que Choisir* empêtrés dans divers litiges avec des professionnels ou des particuliers évoquent l'utilisation par leurs « adversaires » de factures, justificatifs ou autres papiers falsifiés (modification de date ou de montant, ratures, ajouts...). Et ni une ni deux, certains n'hésitent pas à aller porter plainte pour faux et usage de faux, persuadés que l'auteur de ce délit sera poursuivi et puni selon les dispositions de l'article 441-1 du Code pénal (lire l'encadré p. 23). Or, en pratique, les choses ne sont pas aussi simples même si la pièce modifiée est produite dans le cadre d'une procédure en justice, pénale ou civile. Bref, selon les tribunaux, qui, au fil du temps, ont affiné leur interprétation de la règle (cela s'appelle la jurisprudence!), lorsqu'il y a « tripatouillage » évident d'un document, la qualification de « faux » (au sens de l'article 441-1 du Code pénal) ne sera pas automatiquement retenue. D'où une forte déception et de l'incompréhension pour la partie qui l'a soulevée, tout le monde n'étant pas un juriste aguerri.

— Chantier vite abandonné

Jean-René Jacquet s'est retrouvé dans cette situation, mais il n'a pas baissé les bras. Il y a sept ans, *Que Choisir* (n° 542) avait évoqué son affaire, qui n'est, à ce jour, toujours pas totalement close. Tout commence en 2006 quand ce pompier de Lyon (69) décide de faire construire une maison près de Limoges (87), la région d'origine de sa compagne, policière à Paris. Pour financer les travaux, il a souscrit un crédit de 140 000 €. Une fois l'ouvrage terminé, le couple envisage de s'y installer lorsque l'un et l'autre auront obtenu une mutation.

À la mi-2007, alors qu'un premier artisan choisi par l'architecte qui pilote l'opération a achevé le terrassement, l'entrepreneur de Victor L. intervient, afin de mettre hors d'eau et hors d'air le logement. Elle délaisse cependant rapidement le chantier. Victor L. réapparaît au printemps 2008 et réclame le règlement d'un arriéré de 19 000 €. Jean-René assure qu'il est à jour de ses paiements et refuse de s'acquitter de cette somme. Surtout, il apprend que la société a été placée en liquidation judiciaire.

Sur la facture présentée à Jean-René, la date a été modifiée au stylo.

— Un 7 à la place d'un 8

Et nous voilà fin 2008. L'administrateur judiciaire chargé de cette liquidation entre en scène et exige le versement des 19 000 €. Toutefois, il y a un problème sur la facture présentée. Elle est datée du « 20/03/08 », sauf que le « 8 » a été grossièrement recouvert au stylo par un « 7 » pour donner l'illusion qu'elle avait été émise bien avant la date de la liquidation, ce qui lui confère plus de poids. Jean-René conteste, d'autant plus qu'il y a d'autres mentions erronées (travaux non réalisés, par exemple). En 2011, la cour d'appel de Limoges le condamne quand même à payer 9 000 €. Tout au long de l'instance, les juges n'ont pas voulu tenir compte de l'irrégularité soulevée par le soldat du feu.



L'entrepreneur intervenant sur la maison en construction n'a pas achevé son travail, mais il réclame 19 000 € d'arriéré.

Total H.T.	48 150,50 €
T.V.A. 19,60%	9 449,25 €
TOTAL T.T.C.	57 599,75 €
deduit acompt	20 000,00 €
deduit charpente	16 000,00 €
RESTE SOLDE	19 000,00 €

Un principe, des interprétations

Le texte du Code pénal qui encadre la définition du faux et de l'usage de faux mérite quelques éclaircissements. Cours de droit !

Altération frauduleuse

C'est l'article 441-1 du Code pénal qui encadre le faux et l'usage de faux. Il s'agit de « *toute altération frauduleuse de la vérité [...] accomplie par quelque moyen que ce soit dans un écrit ou tout autre support [...]* ». L'auteur de ce délit, dont le délai de prescription est de 6 ans à compter de la dernière utilisation du document contesté, encourt 3 ans de prison et 45 000 € d'amende (celle-ci est perçue par l'État). La victime d'un faux et/ou usage de faux peut réclamer des dommages-intérêts. Il faudra qu'à l'appui de sa plainte, elle se constitue partie civile.

Les juges doivent se livrer à une analyse très fine

Les juges reconnaissent aisément l'infraction dans certains cas bien précis ; par exemple, lorsqu'ils sont face à un document fabriqué de A à Z (faux passeport, faux arrêt maladie...). Leur position sera moins certaine en présence d'un papier qui a été modifié (montant du salaire, date...) ou d'une signature imitée. Il est nécessaire que le faux vaille titre, c'est-à-dire qu'il ait pour effet d'établir « la preuve d'un droit ou qu'il ait des conséquences juridiques », comme le précise l'article 441-1 du Code pénal. Il convient aussi de prouver que la pièce falsifiée est « de nature à causer un préjudice » actuel ou éventuel à autrui et que son auteur a eu une réelle volonté de tromper. Autant dire que les tribunaux doivent se livrer à une analyse fine des circonstances avant de qualifier de « faux » le document altéré qui est porté à leur connaissance dans le cadre d'un contentieux.

Il porte plainte, en 2012, contre X pour faux et usage de faux. Et la procédure va traîner : pas moins de quatre juges d'instruction se succèdent sur le dossier. Victor L. finit par être placé sous le statut de témoin assisté. Il reste flou sur l'origine de cette fausse facture. N'empêche. Au bout de ce périple judiciaire, c'est un non-lieu qui est prononcé. En d'autres termes, l'infraction n'est pas établie, par conséquent, il n'y a pas de poursuite !

Jean-René fait appel, mais la cour de Limoges confirme en 2021. Elle considère que le document litigieux « *n'est pas un titre* » (lire l'encadré), mais « *une simple pièce soumise à discussion* ». Notre homme ne se démonte pas et saisit la Cour de cassation. Elle rend sa décision le 13 avril dernier. En substance, la juridiction suprême admet que la facture contestée « *avait pu tromper la religion des magistrats* » qui ont eu à statuer au civil. Et même si la Cour de cassation estime que, sur le strict plan juridique, ce document ne peut pas être qualifié de « faux », sa production dans une instance n'en demeure pas moins une « *escroquerie au jugement* », également pénalement punissable. Ainsi vont les subtilités du droit. Qui laisseront sûrement dubitatifs de nombreux justiciables confrontés à un document trafiqué.

Retour à la case cour d'appel

En conséquence de l'arrêt de la Cour de cassation, la cour d'appel de Limoges (ou, plus exactement, l'une de ses formations, la chambre de l'instruction) est de nouveau appelée à se prononcer. L'audience a eu lieu le 23 juin. La décision est tombée fin juillet. Elle va dans le même sens que celle rendue précédemment. L'infraction de faux « *n'est pas caractérisée* », mais il existe « *des charges suffisantes à l'encontre de Victor L.* » pour le soupçonner « *d'avoir commis une escroquerie au jugement* ». Partant de là, « *il y a lieu de renvoyer le dossier au juge d'instruction afin qu'il mette en examen Victor L.* » pour ce motif. Le résultat satisfait évidemment Jean-René. Néanmoins, il garde les pieds sur terre : « *La partie est encore loin d'être gagnée. On repart dans une phase d'instruction, sans garantie que Victor L. soit un jour condamné par un tribunal correctionnel.* »

Au fait, qu'est devenue la maison ? Elle est, pour l'heure, inhabitable. C'est Jean-René qui a repris le chantier. Il lui reste notamment à effectuer les branchements réseaux. En attendant, il vit toujours près de Lyon, « *à Oyonnax (01), chez ma mère, car je n'ai pas les moyens de payer un loyer vu mon endettement* ». Sa compagne, quant à elle, est toujours en poste à Paris. ♦



CADMIUM

Ces engrais qui nous empoisonnent

Voici un toxique méconnu, auquel nous sommes pourtant très exposés : le cadmium. Les pouvoirs publics tardent à réguler les engrais qui le contiennent. Cependant, des moyens individuels existent pour limiter un peu le risque.

— Par **ELSA ABDOUN** avec **LÉA GIRARD**

Si on vous dit molécules dangereuses aspergées dans les champs, vous pensez probablement tout de suite aux pesticides, et vous avez raison. Cependant, il existe d'autres produits essentiels à l'agriculture intensive, qui font peser un risque élevé sur la santé des consommateurs : les engrais dits « phosphatés ». Ces derniers contiennent du cadmium, un élément trace (c'est-à-dire présent en très petites concentrations) métallique hautement toxique, qui se trouve à l'état naturel dans les gisements de phosphates pour fabriquer les fertilisants. Cette substance cancérogène s'accumule dans la terre et, de là, dans nos aliments puis dans notre corps, où elle persiste pendant plusieurs dizaines d'années.

Trop forte exposition

Les scientifiques sont formels : nous y sommes trop exposés, et le problème va croissant, à mesure que, chaque année, du cadmium est ajouté dans les sols cultivés. Santé publique France (SPF) a calculé, en 2021, qu'environ 50 % des adultes étaient porteurs de quantités pouvant fragiliser les os, et ainsi favoriser fractures et ostéoporose. Un quart présentait un niveau susceptible de provoquer des dommages rénaux. Ce n'est pas le pire. « *Le cadmium [...] est suspecté de jouer un rôle dans l'accroissement majeur et extrêmement préoccupant de l'incidence du cancer du pancréas* », écrivent les auteurs de l'étude. Qui évoquent également « *de possibles effets neurodéveloppementaux liés à des expositions faibles durant les périodes fœtales et la petite enfance* ». Et SPF de

conclure, comme plusieurs autres agences sanitaires avant elle, à la nécessité de « *réduire les sources d'exposition* », en s'attaquant en particulier à la nourriture. Chez les non-fumeurs, cette dernière apporte, en effet, 90 % du cadmium qui pénètre dans l'organisme.

Des mesures censées répondre à cette préconisation ont récemment été prises à l'échelle européenne. Une bonne nouvelle... en apparence ! Car notre enquête suggère qu'elles se révèlent très peu efficaces. Comme l'abaissement de la contamination maximale autorisée dans certaines denrées alimentaires, décidé l'an dernier. Notre laboratoire a réalisé des analyses sur une centaine de produits différents (lire « Comment nous avons procédé » p. 25). Nos résultats montrent que, même si l'ensemble des échantillons demeurent conformes à la réglementation, leur accumulation sur plusieurs repas peut suffire à ce qu'un adulte avale une dose de cadmium supérieure au seuil de risque défini par les agences sanitaires (lire l'infographie p. 26-27). Cette limite correspond à la teneur quotidienne à partir de laquelle des effets délétères peuvent survenir au niveau des os, en cas d'absorption répétée sur le long terme. Le seuil pour de potentielles conséquences rénales se situe, quant à lui, un peu plus haut, et ceux concernant d'éventuels cancers ou troubles neurodéveloppementaux n'ont pas encore été établis.

Fruits de mer, gros pourvoyeurs

Certes, les résultats de nos calculs surestiment probablement l'exposition réelle moyenne des Français, puisque nous avons intégré des fruits de mer dans nos menus. Or, ces derniers, connus pour être très contaminés, sont consommés par une minorité de la population. Il reste



L'accumulation de cadmium sur plusieurs repas peut suffire à ce qu'un adulte ingère une dose supérieure au seuil de risque



Le cadmium, présent dans les engrais phosphatés, s'accumule dans les sols cultivés et contamine notre alimentation.

qu'environ 20 % d'entre nous en mangent, en moyenne, 200 grammes par semaine, et certains adeptes en ingurgitent même régulièrement le double.

Quoi qu'il en soit, il est possible de dépasser les seuils de risque, même sans ingérer de mollusques ou de crustacés. Car les abats, les algues, le chocolat ou les snacks salés et sucrés renferment souvent, eux aussi, des taux élevés de cadmium. Les inconditionnels de ces types de produits y sont donc particulièrement exposés. Citons également le pain, qui constitue, dans l'Hexagone, un aussi gros contributeur (en raison de la quantité consommée) que les fruits de mer, suivi de près par les pommes de terre et certains légumes. Enfin, le seuil de risque alimentaire est déterminé en considérant l'absence d'aucune autre forme de confrontation au cadmium (tabagisme actif ou passif, pollution de l'eau du robinet...), ce qui représente une importante sous-estimation du danger. Et précisons que nos calculs évaluent la menace >>>



LABO QC

COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

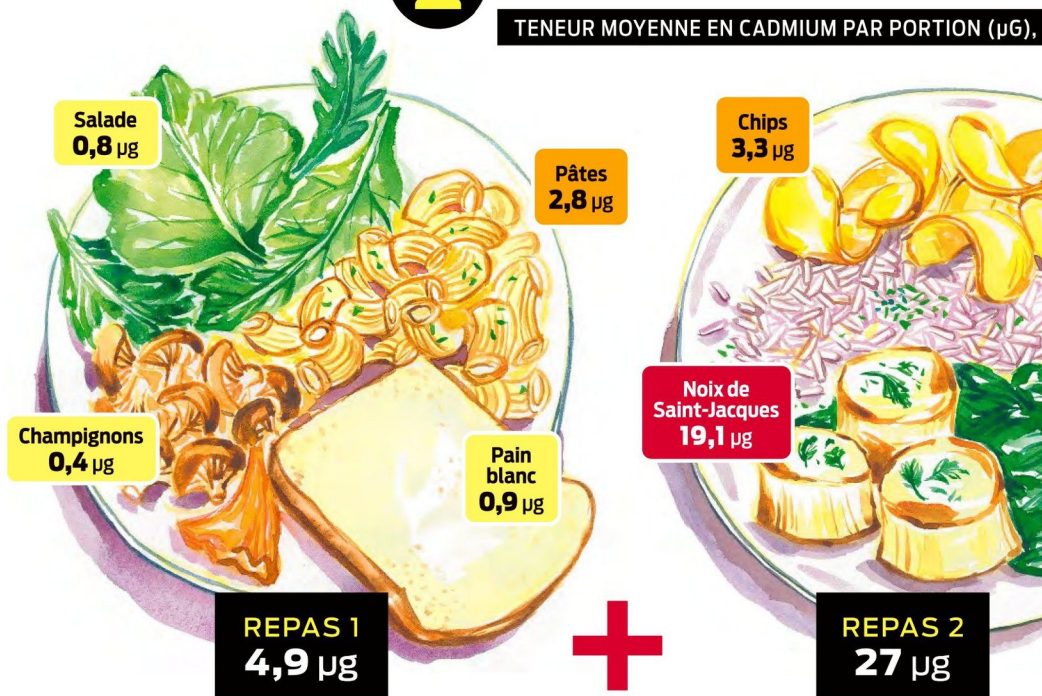
Nous avons fait analyser, en laboratoire, la contamination au cadmium de 117 produits de 17 types différents : pâtes, champignons, foie de veau, noix de Saint-Jacques, moules, céréales du petit-déjeuner, chips, épinards, thon en boîte, riz, pain, biscottes, pommes de terre, salade, biscuits, chocolat en poudre et makis.

Nous avons ensuite comparé les résultats obtenus aux plafonds réglementaires fixés pour chaque catégorie d'aliments. Enfin, nous avons simulé divers repas afin de confronter la dose atteinte en une journée aux seuils de risque définis par les agences sanitaires de sécurité de l'alimentation française et européenne (respectivement l'Anses et l'Efsa).



NOS ANALYSES La dose

TENEUR MOYENNE EN CADMIUM PAR PORTION (µG),



>>> pour une personne adulte, alors que la situation se révèle plus critique encore pour les enfants. Non seulement leurs consommations alimentaires sont plus élevées, relativement à leur poids corporel, mais leur organisme s'avère également plus sensible aux effets des toxiques. Leur exposition sera alors plus grande, avec un seuil de risque plus bas.

Les engrais, principale source de pollution

Nos analyses sont donc sans appel : les nouveaux plafonds réglementaires n'empêchent pas d'atteindre un niveau d'exposition problématique. Soyons honnêtes, cela ne nous a pas totalement surpris... En 2011, l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses), saisie sur la question de l'utilité d'une telle diminution des taux de cadmium autorisés dans nos aliments, le prédisait déjà. Compte tenu du caractère généralisé de la pollution, une telle mesure « *n'aurait pas un impact significatif [...] sur l'exposition des consommateurs* », indiquaient les experts. Avant de préciser que « *seule une action sur les sources environnementales permettrait de réduire significativement les niveaux de cadmium dans les aliments* ».

La première de ces sources environnementales ? Les engrais phosphatés. En France, ils représentent plus de la moitié du cadmium pénétrant dans les sols tous les ans. Un pourcentage

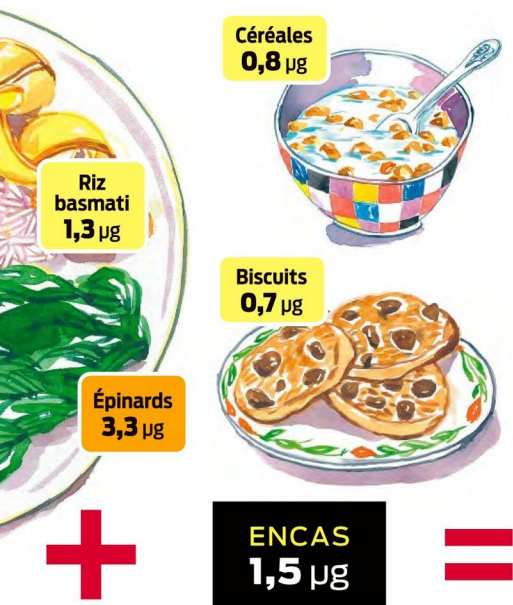
qui s'élève même à 75 % dans les régions céréalières ou grosses productrices de pommes de terre, telles que la Beauce et les Hauts-de-France. L'Anses recommandait, il y a trois ans, de fixer des limites strictes à la teneur en cadmium des fertilisants, afin de contraindre soit les agriculteurs à choisir ceux qui en comportent le moins (la quantité de cadmium varie beaucoup selon la nature et l'origine des engrais), soit leurs fabricants à mettre en place des procédés d'extraction du cadmium de leurs produits. « *Contrairement à ce qu'affirment ces derniers, cela ne coûterait vraiment pas grand-chose : répercuté à l'agriculteur, cela équivaut à peine quelques euros par hectare* », souligne Thibault Sterckeman, agronome et chercheur à l'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae).

Cependant, face à l'opposition des principaux syndicats agricoles et de producteurs d'engrais européens, les conclusions des experts de l'Anses n'ont pas fait le poids. L'Europe a

La solution pour limiter les niveaux d'exposition : moins de fertilisants ou des fertilisants moins contaminés

journalière tolérable dépassée en un jour

POUR UN ADULTE DE 70 KG



Nous avons simulé l'alimentation quotidienne d'une personne. Nos analyses sur 117 produits de 17 catégories différentes (lire l'encadré p. 25) montrent que, lorsqu'on additionne les quantités de cadmium contenues dans des portions classiques de plusieurs d'entre eux, le seuil de risque sanitaire défini par les agences sanitaires françaises et européenne (Anses et Efsa) est déjà largement dépassé. Et encore, il ne nous a pas été possible d'inclure tous

les aliments qui composent réellement une journée. De plus, nous avons fait le calcul pour un adulte, alors que le danger s'avère plus élevé concernant les enfants. Enfin, d'autres sources d'exposition (tabagisme, eau du robinet...) sont susceptibles de s'ajouter à la nourriture. Certes, notre menu intègre des fruits de mer, fortement contaminés mais assez peu consommés. Il semble cependant que d'autres repas auraient également pu amener à franchir le seuil de risque.

136 % de la dose journalière tolérable qui s'élève à 24,5 µg

33,4 µg par jour

ILLUSTRATIONS: LUCILE PRACHE

finalement adopté, en 2019, des limites trois fois plus élevées que celles recommandées... qui ne seront, elles, appliquées qu'en 2035. Pour l'autorité nationale, le compte n'y est pas : tandis que l'exposition des Français au cadmium ne fait qu'augmenter, cette décision « ne favorise pas un renversement rapide de la tendance », note l'agence.

Le ministère de l'Agriculture semble, lui, un peu plus à l'écoute des arguments sanitaires. Un projet de règlement français prévoit, en accord avec une autre préconisation de l'Anses, d'instaurer des limites par hectare à la dose de cadmium apportée chaque année dans les champs. S'il était approuvé, les exploitants qui épandent des engrais fortement contaminés se verraient obligés de les employer en moins grandes quantités. Toutefois, étant donné la longue persistance de cette substance dans les sols, on devra de toute façon patienter encore de nombreuses années avant que nos aliments ne deviennent sensiblement moins pollués.

Adapter son alimentation

Mieux vaut donc savoir comment chaque individu peut, d'ores et déjà, réduire son exposition au cadmium. Plusieurs moyens existent. Pour les fumeurs, l'arrêt ou la diminution du tabac apparaît comme la méthode la plus efficace. Concernant le reste de la population, il faut faire attention à ce que

l'on mange. Il convient d'éviter d'ingérer en excès certaines catégories de produits, notamment les fruits de mer et les algues (les macro-algues brunes, comme le wakamé, et les algues rouges, telles que le nori, qui composent les makis, sont les plus touchées), mais aussi de s'assurer de bons apports en fer, un minéral essentiel permettant de restreindre l'absorption du cadmium par les intestins. Il est donc indispensable d'inclure régulièrement dans ses repas des aliments qui en regorgent, comme le foie, la viande, le poisson, les légumineuses, les noix, le jaune d'œuf, ou encore les légumes à feuilles vertes. Un conseil particulièrement précieux pour les femmes non ménopausées, les plus sujettes aux déficiences en fer en raison des pertes de sang menstruel. Consommer des produits bios peut s'avérer intéressant, du moins s'agissant des végétaux les plus pourvoyeurs en cadmium, à l'instar des céréales (pour le pain), des pommes de terre et de certains légumes. « Les fertilisants organiques autorisés en bio en contiennent moins, en général, que les engrais phosphatés », explique Thibault Sterckeman, de l'Inrae. Plusieurs études suggèrent aussi une plus faible contamination par le cadmium, en moyenne, des denrées arborant le label bio. Grâce à de telles précautions, chacun sera en mesure de limiter un peu son risque individuel, dans l'attente que les pouvoirs publics s'attaquent sérieusement au problème. ♦

POLLUTION PLASTIQUE

Pitié pour nos océans !

Les fibres textiles et les particules issues des pneus représentent presque les deux tiers des microplastiques primaires polluant les mers, avec des effets potentiellement délétères sur la vie marine. — Par **ELSA CASALEGNO**

Laver nos vêtements et prendre notre voiture sont les activités du quotidien les plus néfastes pour les fonds marins. D'innombrables microfibrilles textiles se détachent des habits synthétiques au fil des lessives. Un pneu, lui, « perd 4 kg de matière au cours de sa vie », alerte Arnaud Huvet, biologiste à l'institut français de recherche pour l'exploitation de la mer (Ifremer, lire aussi QC n° 613). On estime que 2,9 millions de tonnes de particules de pneus sont arrachées chaque année. Or, elles renferment des métaux et des dérivés d'hydrocarbures, qui sont libérés dans l'eau. La majeure partie de ces débris finissent dans la mer, via le ruissellement de la pluie, les rivières, le vent et les eaux usées (le reste étant piégé dans les sols). Bilan, les fibres textiles et les fragments de pneus représenteraient respectivement 35 % et 28 % des microplastiques primaires (lire l'encadré) qui polluent les océans⁽¹⁾. « 90 % de ces déchets ressemblent à du plancton, et ils sont avalés

par les petits poissons, les coquillages et les crustacés », souligne Arnaud Huvet. La plupart des gros morceaux de plastique ne font que transiter dans les organismes avant d'être évacués. Mais cela suffit à perturber le système digestif. Quant aux plus fines particules, de taille nanométrique, divers travaux sur de petits poissons prouvent qu'elles peuvent migrer vers certains organes comme le cerveau. Si l'on cerne encore mal leurs effets, ces microplastiques, constitués pour une partie de dérivés de pétrole et pour une autre d'additifs divers, sont potentiellement cancérigènes, reprotoxiques et perturbateurs endocriniens.

En bout de chaîne, l'humain

Dans une étude publiée en avril 2022, l'Ifremer a exposé des huîtres à des fragments de pneus et constaté un effet délétère dès la plus faible concentration : prise alimentaire réduite de moitié, métabolisme ralenti sur les individus adultes et

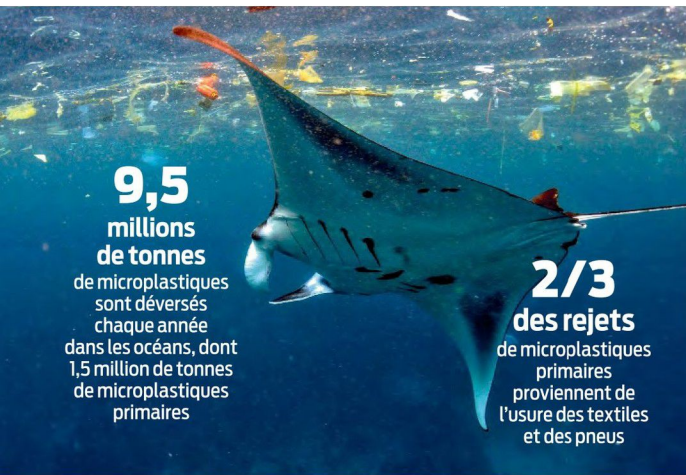
De quoi parle-t-on ?

- # Microplastiques** Fragments de plastique d'une taille inférieure à 5 mm.
- # Microplastiques primaires** Particules de fibres textiles et de pneus, d'exfoliants dans les gels douches et les crèmes, de fragments issus de l'abrasion d'objets, etc.
- # Microplastiques secondaires** Ces éléments proviennent de la dégradation, dans l'océan, de déchets plus gros, comme des filets de pêche, des bouteilles, des emballages, etc.

malformations fréquentes dans les générations suivantes. Une autre étude, de 2016, montrait une baisse de la qualité et de la quantité des gamètes (ovocytes et spermatozoïdes) chez des huîtres en contact avec des billes de polystyrène, et une croissance de leurs descendantes inférieure à la normale. Autant de problèmes typiques de l'action de perturbateurs endocriniens. Or, l'humain est en bout de chaîne : lui aussi ingère les polluants contenus dans les produits de la mer qu'il mange.

Alors, quelles solutions pour enrayer ce fléau ? Collecter et valoriser les déchets réduit certes les microplastiques secondaires. Mais quid des primaires ? Cette pollution de l'environnement risque de s'amplifier au cours des prochaines décennies, notamment à cause des voitures électriques, dont le nombre s'envole. Comme elles pèsent plus lourd, leurs pneus s'usent davantage que ceux des véhicules thermiques... De plus, le recyclage ne constitue pas toujours une bonne option. Ainsi, les revêtements de terrains de jeux pour enfants ou de stades fabriqués à partir de vieilles gommages génèrent, eux aussi, ces particules indésirables. Il faut donc agir dès la conception, afin d'améliorer la résistance et la composition chimique des produits. Et limiter leur usage. ♦

(1) « Microplastiques primaires dans les océans : évaluation mondiale des sources », UICN, 2020.



9,5 millions de tonnes de microplastiques sont déversés chaque année dans les océans, dont 1,5 million de tonnes de microplastiques primaires

2/3 des rejets de microplastiques primaires proviennent de l'usure des textiles et des pneus

A. COTTIER/NATURIMAGES

ÉLECTRICITÉ

Le tarif réglementé sur la sellette

Présenté au mois de juillet, le rapport de la Cour des comptes sur l'organisation des marchés de l'électricité est sévère pour les mécanismes de régulation en vigueur. — Par **ÉLISABETH CHESNAIS**

« **E**n voulant concilier ouverture à la concurrence et préservation pour les consommateurs du bénéfice de la compétitivité du parc nucléaire existant, l'organisation des marchés de l'électricité a abouti à une construction complexe et régulièrement remise en cause », note la Cour des comptes dans son nouveau rapport sur les marchés de l'électricité, encadrés par la loi NOME depuis 2010. Plus grave encore, « la combinaison des principaux outils d'intervention publique ne garantit plus l'atteinte des objectifs initiaux de la loi NOME en matière de stabilité, de compétitivité des prix aux consommateurs et de financement du parc nucléaire historique ».

Une méthode de calcul inflationniste

Les rapporteurs de la rue Cambon pointent en particulier la méthode de calcul des tarifs réglementés de vente (TRV) d'EDF, établie par la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Celle-ci les fait fortement augmenter, les déconnectant de plus en plus des coûts de production du parc nucléaire d'EDF. Pourquoi ? Parce que le calcul de ces TRV est lié au mécanisme de l'Arenh*. Conçu pour permettre l'ouverture à la concurrence du marché, il impose à EDF de livrer chaque année aux fournisseurs alternatifs jusqu'à 100 TWh d'électricité

produite à bas coût par son parc nucléaire, et ce au prix régulé de 42 € le MWh. Mais cette quantité ne suffisant pas à couvrir les besoins de ces opérateurs, ils doivent s'approvisionner en électricité sur les marchés de gros, où les prix sont, depuis l'automne 2021, plus élevés que celui de l'Arenh. Pour que la concurrence puisse exister, la CRE répercute la hausse de leurs coûts d'approvisionnement dans le tarif réglementé de vente. Conséquence, ce dernier est « de plus en plus exposé aux variations des prix de marché ». De fait, sans le bouclier tarifaire mis en place par le gouvernement, il aurait bondi de 35 % TTC en février. La Cour des comptes appelle donc à réformer son mode de calcul.

L'Arenh est aussi sur la sellette. Si ce dispositif a privé EDF de 7 milliards de revenus sur la période 2011-2021, il lui a cependant permis de couvrir largement ses dépenses, même si cela s'émousse au fil des années. De plus, la faible production du parc nucléaire en 2022 renchérissant fortement les coûts d'EDF, l'Arenh devient une charge, et la flambée des prix de gros a amené le MWh à 250 €. Dans de telles conditions, la Cour des comptes souligne que les mécanismes de régulation ne fonctionnent plus, que ce soit en France ou en Europe. Elle constate que la couverture des coûts de la production nucléaire ne peut plus être garantie par l'actuel dispositif de régulation.

Sur les marchés de gros, l'électricité est désormais plus chère que la production nucléaire d'EDF... pas simple à gérer.

Enfin, le « mécanisme de capacité » qui rémunère le dernier moyen de production appelé pour faire face aux pointes de consommation (une centrale thermique, dans la quasi-totalité des cas) « est à l'origine de transferts financiers qui peuvent excéder les nécessités de la sécurité d'approvisionnement ». Coût estimé de la charge pour les usagers : de 500 millions à 1,2 milliard d'euros par an.

Des effets pervers à supprimer

La Cour des comptes conclut que les trois outils d'intervention publique ne sont pas maîtrisés, et qu'ils ne garantissent plus l'atteinte des objectifs initiaux de la loi NOME. Elle recommande donc une nouvelle régulation pérenne qui supprimerait les effets pervers des mécanismes en place tout en protégeant les consommateurs de la volatilité des prix. ♦

*Accès régulé à l'électricité nucléaire historique.

L'électricité à prix réduit ne suffit pas aux besoins des opérateurs alternatifs

FIBRE OPTIQUE

La galère du raccordement

Des clients éprouvent de grandes difficultés à être reliés à la fibre optique, alors qu'elle est à la porte de leur logement. Entre déploiements erratiques, mauvais aiguillage des opérateurs et techniciens incompetents, les raisons de ces cafouillages sont variées.

— Par **CYRIL BROSSET**

Cela fait des années que Laurent espère voir arriver la fibre optique chez lui. Alors, quand Orange a commencé à raccorder Les Arcs-sur-Argens, dans le Var, où il vit, il pensait toucher au but. Malheureusement, après quelques recherches, il découvre qu'elle n'atteindra pas son domicile. *« Mon pavillon est certes un peu excentré, mais pas complètement isolé. En plus, des poteaux supportent déjà la ligne téléphonique et des maisons secondaires aussi éloignées que la mienne ont été reliées »,* souligne-t-il. Laurent a bien tenté d'alerter l'Autorité de régulation des télécoms (Arcep) et la mairie. Cependant, à chaque fois, il a été renvoyé vers l'opérateur. Et pour cause : il réside en zone dite « moyennement dense », où l'extension de la fibre est de la responsabilité du fournisseur d'accès à Internet (FAI). Donc, ici, d'Orange. C'est à lui qu'il revient de la tirer entre les nœuds de raccordement et les points de branchement installés devant chaque habitation, opération indispensable pour que l'occupant du logement puisse contracter un abonnement. Et à ce titre, le FAI s'organise comme bon lui semble. Le service client d'Orange, contacté par Laurent, assure avoir pris note de sa demande, sauf que dans les faits, rien ne bouge. L'opérateur, joint par *Que Choisir*, se contente de préciser que « 2 000 logements restent à raccorder sur la commune des Arcs », reconnaissant toutefois qu'il peut être amené à « temporiser le déploiement en cas de difficultés ou de coûts importants ». Bref, Laurent devrait finir par obtenir gain de cause, mais pas tout de suite. Et il est loin d'être le seul dans cette situation ! On estime que 670 000 locaux compliqués à relier risquent d'être laissés de côté pour le moment.

Maisons isolées et appartements

Les habitants de demeures isolées ne sont pas les seuls à rencontrer des problèmes pour bénéficier de la fibre. En juin 2021, Thibault souscrit une offre auprès de Sosh, la filiale d'Orange, pour son appartement situé en plein centre de Bordeaux

(Gironde). Comme il s'agit d'un premier raccordement, le passage d'un technicien à son domicile est indispensable. Mais voilà : en six mois, six se succèdent sans qu'aucun ne parvienne à relier le logement, faute de trouver le point de branchement à partir duquel tirer la fibre. Il aura fallu l'intervention de l'association locale de l'UFC-Que Choisir et la venue d'un septième technicien pour y parvenir. *« Il a trouvé le point de branchement dans l'immeuble voisin puis a tiré une fibre sur la façade jusque chez moi. Ses prédécesseurs avaient préféré abandonner devant cette opération un peu plus complexe. »* Selon l'Arcep, 5 % des demandes de raccordement échoueraient pour des raisons techniques. Dans la plupart des cas, il s'agirait d'un défaut de

**Il aura fallu
7 interventions
pour que Thibault
bénéficie enfin
de la fibre**

l'installation d'origine. De fait, avant l'édification de règles communes, chacun faisait à sa sauce. Résultat, des points de branchements ont été placés au mauvais endroit, des équipements, sous-dimensionnés, etc. Et, avec le temps, des gaines ont été écrasées, des fourreaux se sont bouchés, des branches ont poussé, obligeant les techniciens de terrain à renoncer tant que des modifications n'étaient pas réalisées.

« Nous sommes conscients que tout n'est pas parfait, reconnaît Philippe Le Grand, le président d'InfraNum, l'association des professionnels chargés de développer les infrastructures numériques. Néanmoins, le nombre de cas problématiques est faible comparé aux 5,8 millions de locaux reliés chaque année, qui font aujourd'hui de la France le pays d'Europe le plus en avance en matière de déploiement de la fibre optique. » Pour autant, le sujet a été jugé suffisamment sensible pour que l'État débloque une enveloppe de 150 millions d'euros dans le but d'inciter les opérateurs à procéder aux raccordements « complexes ». Quant à l'Arcep, elle





Quelque 5 % des raccordements échoueraient pour raison technique.

En attendant, la moindre des choses serait que les opérateurs livrent aux clients une information fiable. Or, c'est loin d'être le cas. En novembre 2021, Bernarali, un habitant de Sainte-Sigolène, en Haute-Loire, accepte la proposition de SFR de basculer de l'ADSL vers la fibre. Rendez-vous est pris à son domicile, mais à l'heure dite, on lui pose un lapin. « Deux jours plus tard, un technicien m'appelle et m'annonce qu'il arrive, se souvient Bernarali. Je m'arrange pour être présent, mais une fois sur place, il m'explique que le raccordement se révèle plus compliqué que prévu et qu'il devra repasser. Sauf que le lendemain, mon accès ADSL est coupé, puis je reçois un message de SFR m'indiquant que la fibre a bien été installée, alors que cela n'a pas été fait ! » Notre homme a beau l'expliquer au service client, celui-ci rechigne à dépêcher un autre technicien. Quand finalement il accepte, soit personne ne se déplace, soit le raccordement n'est pas effectué faute d'instructions valables... Au bout de trois mois de galère sans Internet, Bernarali baisse les bras et se résigne à reprendre un forfait ADSL.

Des informations obligatoires

Le recours abusif à la sous-traitance et le manque de communication entre les techniciens de terrain et les services de l'opérateur sont à l'origine de ces difficultés. Si les fédérations professionnelles ont bien pris des dispositions pour y remédier, actuellement, rien n'y a fait. Lassée, l'Avicca, une association d'élus intéressés par les enjeux numériques, a déposé avant l'été une proposition de loi visant à contraindre les techniciens à transmettre aux propriétaires des réseaux certaines informations, telles que des comptes rendus précis, des photos ou leurs plannings. Ces éléments devraient, selon elle, permettre de repérer les intervenants indisciplinés et de bloquer les paiements en cas de malfaçon. L'association a également sollicité la mise en place d'une commission d'enquête au Sénat afin de faire la lumière sur l'utilisation des subventions publiques destinées à financer certains raccordements. « Les opérateurs facturent, en moyenne, 400 € l'intervention, alors que le technicien sur le terrain touche moins de 60 €, assure Patrick Chaize, le président de l'Avicca. À ce tarif, il ne faut pas s'étonner que la qualité du travail ne soit pas toujours au rendez-vous. » ♦

a monté un groupe de travail afin de corriger les malfaçons détectées sur les réseaux. Rien ne dit cependant que les dysfonctionnements seront réglés rapidement, tant Orange, SFR et consorts restent obnubilés par le respect de l'objectif qui leur a été assigné : couvrir au moins 80 % des logements d'ici la fin de l'année, et tendre vers les 100 % en 2025.

LES BONNES PISTES Pour s'informer, faire part d'un souci et choisir le meilleur FAI à proximité



Renseignez votre adresse sur cartefibre.arcep.fr, vous saurez si votre logement est raccordé ou si la fibre est en cours de déploiement, le débit théorique fourni et les opérateurs actifs dans la zone.



Pointer une aberration dans le déploiement

Votre fournisseur d'accès à Internet (FAI) et l'organisme chargé de l'installation

de la fibre dans votre département peuvent être de bons interlocuteurs. Mais n'oubliez pas de faire accélérer et modifier le plan de déploiement.



Signaler un problème de raccordement

Tournez-vous vers le FAI auprès de qui vous avez souscrit votre forfait. N'hésitez pas à notifier vos difficultés sur jalerte.arcep.fr.



Opter pour le bon fournisseur d'accès à Internet

Avec notre comparateur à disposition sur quechoisir.org, visualisez les offres des principaux acteurs du marché.

À noter : tous les opérateurs ne sont pas disponibles partout en France. Il revient à chacun d'eux de décider s'il dessert tel ou tel lieu.

RÉPARATION

Le drôle de jeu de la Fnac

Lorsqu'une remise en état est nécessaire sur un appareil électroménager, la bonne option est parfois de s'adresser directement au fabricant. Ce témoignage le confirme.

— Par **ARNAUD DE BLAUWE** avec **FRANÇOIS MALEYSSON**

En novembre 2020, Ysé, qui vit à Paris, décide de faire l'acquisition d'un aspirateur. Elle se rend à la Fnac et jette son dévolu sur un modèle Miele. Mais, en avril dernier, son appareil rencontre quelques soucis (odeur et bruit étrange). Elle décide de le retourner en magasin pour réparation. Après plusieurs semaines d'attente, la cliente reçoit enfin un devis : la remise à neuf du produit coûte 179 € ! Soit 19 € de plus que ce qu'elle a déboursé 18 mois plus tôt quand elle a acheté son aspirateur neuf...

Autre mauvaise nouvelle annoncée par l'enseigne : la garantie légale de conformité, qui court sur deux ans, ne peut pas jouer dans son cas, la panne étant due à « un mauvais usage » de l'utilisateur. Étonnée et agacée, Ysé joint immédiatement Miele. Au regard du prix réclamé par la Fnac, le fabricant lui suggère de refuser le devis, de reprendre

l'engin et de le lui envoyer directement. Il lui précise que son intervention sera facturée autour de 90 €. La consommatrice suit finalement cette piste.

Silence radio

Courant mai, *Que Choisir* a contacté le groupe Fnac Darty pour obtenir des réponses à plusieurs interrogations. Lorsque l'entreprise considère qu'un équipement a été mal utilisé, quelles démarches entreprend-elle pour en apporter la preuve ? Sous-traite-t-elle l'ensemble de ses réparations, ou seulement celles liées à certaines marques ? Et, évidemment, comment explicite-t-elle un tel écart entre son tarif et celui du constructeur, sachant que c'est ce dernier qui avait posé le diagnostic de la panne ? Malheureusement, malgré plusieurs relances, le groupe n'a pas donné suite à nos sollicitations.

Mi-juin, Ysé téléphone à *Que Choisir* : la marque allemande vient de lui livrer son appareil restauré. Montant de la facture à payer finalement : 99 € ! La question relative à la garantie légale de conformité reste toutefois posée. En l'occurrence, le refus de l'appliquer était-il justifié ? Rappelons que la loi qui l'encadre dispose que la responsabilité du vendeur est présumée. Autrement dit, lorsqu'il invoque une mauvaise utilisation, c'est à lui de la démontrer... Cela peut passer par une expertise contradictoire (en présence du client).

« *Photos à l'appui, on m'a affirmé que lors du démontage de l'engin, le réparateur avait constaté que de l'eau et de la farine avaient été aspirées par mon appareil, ce qui prouvait une faute de ma part, nous confie Ysé, sceptique. Mais bon, je ne vais pas aller plus loin. Cette histoire n'a que trop duré. L'important pour moi, aujourd'hui, c'est d'avoir récupéré un aspirateur en état de marche.* » Dans une telle situation, il est fort probable que de nombreux consommateurs abandonneraient eux aussi...

S'entretenir en direct avec le constructeur

Cette mésaventure montre que s'adresser au vendeur pour faire réparer son équipement électroménager n'est pas forcément la meilleure des solutions. Avoir directement recours au fabricant semble plus judicieux et aussi moins coûteux, comme le confirment d'ailleurs d'autres témoignages du même ordre reçus à *Que Choisir*. En effet, nombre de commerçants sous-traitent la remise en état auprès du constructeur doivent se servir allègrement au passage... Temps perdu et argent dépensé inutilement : pour le consommateur, c'est la double peine. ♦



DENIS/REA

Pour refuser d'appliquer la garantie légale de conformité sur un produit, le distributeur doit prouver qu'il y a eu un mauvais usage.



Les tests du mois

34 | VÉLOS ÉLECTRIQUES ET CASQUES

8 vélos passés à la loupe et tous nos conseils pour choisir, s'équiper et se protéger.

40 | FOURNITURES SCOLAIRES

44 | MICRO-ONDES ENCASTRABLES

45 | ASPIRATEURS BALAIS PREMIER PRIX

46 | HOTTES ATYPIQUES

48 | FRAMEWORK, LE PC RÉPARABLE

49 | TESTÉ AILLEURS

196 produits achetés,
8 laboratoires impliqués,
129 714 € investis pour guider vos choix vers une consommation responsable.

NOTRE EXPERTISE

LES PRODUITS CHOISIS

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

NOS TESTS COMPARATIFS

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

AUCUNE PUBLICITÉ N'EST ACCEPTÉE

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



LE MEILLEUR NOTÉ

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



BON CHOIX

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



MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ/PRIX

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



À ÉVITER

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

VÉLOS ÉLECTRIQUES

L'enthousiasme ne faiblit pas

Malgré un investissement rarement en dessous de 2000 € et une disponibilité au compte-goutte, le vélo électrique cartonne. Voici un guide d'achat et un test pour vous aider à choisir le modèle adapté à vos besoins.

— Par **ANNE-SOPHIE STAMANE** avec **FRANÇOIS PALEMON**

Au moment d'acheter un vélo à assistance électrique (VAE), tenez autant compte de l'aspect électrique – moteur, assistance et batterie déterminent le dynamisme et l'autonomie – que du cycle lui-même, les critères auxquels se fier étant identiques à ceux d'une bécane classique. Ne le commandez pas sur Internet, allez en magasin et essayez-le sur un trajet avec du dénivelé.

LE MOTEUR ET L'ASSISTANCE

Le moteur dépend du type d'assistance voulue. Si vous souhaitez qu'elle soit progressive (adaptée à la force mise sur les pédales), choisissez-en un placé au centre du vélo, au niveau du pédalier. Il donne une sensation plus fine et réactive dans l'aide procurée. Ce positionnement présente, en outre, l'avantage de ne pas modifier l'équilibre du cycle. Les moteurs « roue arrière », eux, délivrent toute l'assistance d'un coup, d'où une impression de propulsion. Les engins dotés de ce système moins sophistiqué coûtent généralement moins cher, mais leur autonomie peut s'avérer moindre, et l'équilibre n'est pas le même. Regardez également de près le couple du moteur (sa puissance), exprimé en Newton mètre (Nm). Plus il est élevé, plus vous pédalerez sans effort sur n'importe quel relief. Si vos trajets comportent beaucoup de côtes, 50 Nm seront un minimum. Sur du plat, 40 Nm suffisent. Avec 80 Nm, aucune pente ne vous résistera.

LA BATTERIE

Elle constitue sans doute l'élément le plus précieux d'un VAE. Mettez-la à l'abri dès que c'est possible, votre vélo suscitera ainsi moins de convoitises. Privilégiez par conséquent une batterie



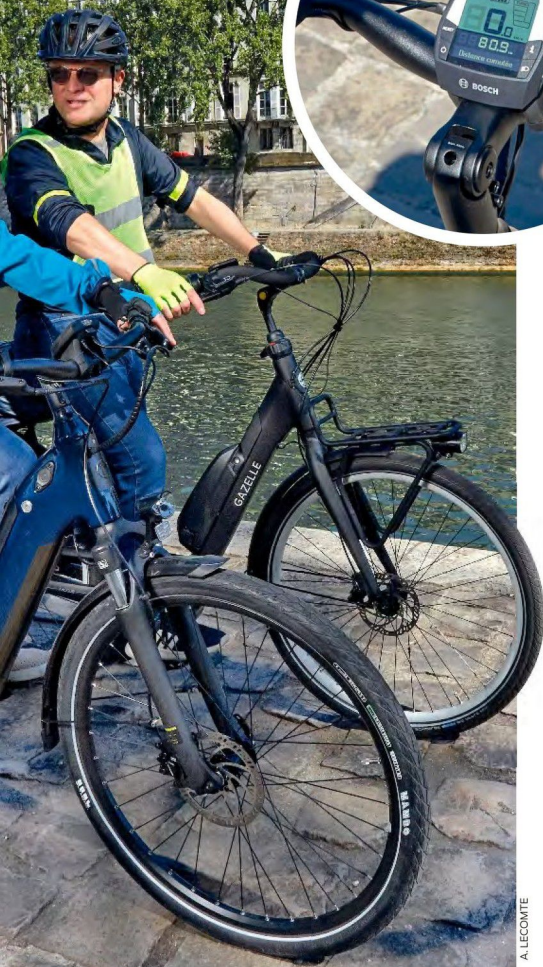
Repères

COUPLE MOTEUR
La clé du tonus du vélo

CAPACITÉ DE LA BATTERIE
Gage d'autonomie

CADRE Ouvert pour les arrêts multiples

FREINS À DISQUE
Le must



amovible – c'est aussi plus pratique pour la recharge. Elle affiche un certain nombre d'informations, dont une valeur en watt-heures (Wh) : il s'agit de sa capacité. Comprise entre 400 et 600 Wh, elle donne une idée de l'autonomie, mais cet indicateur n'est pas infallible. D'autant que d'autres variables sont à prendre en considération, comme le poids embarqué, le niveau d'assistance sollicité ou le parcours. On trouve encore parfois une valeur en ampère-heure (Ah) accompagnée d'une autre en volt (V). Le produit des deux égale la capacité. Plus la première est importante, plus l'autonomie sera grande. La seconde correspond au tonus du moteur, mais mieux vaut se référer au couple, car la plupart des batteries sont désormais identiques et annoncent 36 V. Selon le modèle de VAE, la batterie n'est pas logée au même endroit. Sur les plus récents, elle est intégrée ou semi-intégrée au cadre, ce qui est idéal pour un bon équilibre de l'ensemble. Ceux de conception plus ancienne la placent derrière la tige de selle ou sous le porte-bagage. Vérifiez, dans tous les cas, qu'elle s'enlève et se remet facilement, sans trop forcer.

Si la console n'est pas un critère d'achat en soi, elle peut faire la différence en cas d'hésitation entre deux cycles équivalents. Sur cet écran de contrôle fixé au guidon, vous ferez démarrer le vélo, sélectionnerez le niveau d'assistance et surveillerez le témoin de charge de la batterie. Selon les VAE, vous aurez également la possibilité de déclencher les lumières et de connaître le nombre de kilomètres effectués ainsi que la distance que vous serez encore en mesure de parcourir avec de l'aide.

LE VÉLO

Optez pour un modèle adapté à votre taille et à vos besoins. Les petits gabarits sélectionneront les vélos les moins lourds et les plus maniables, équipés de roues de 26". Le poids du cycle compte dans le cas où, indépendamment de votre stature, vous devez emprunter des escaliers, pour rentrer chez vous, par exemple. Les gammes pliantes peuvent répondre à cette problématique lorsque l'envergure des VAE classiques est rédhibitoire. En ville, un cadre ouvert ou trapèze (avec la barre transversale) est conseillé si vous vous arrêtez souvent ou que vous transportez des enfants à l'arrière : cela évite de les blesser en montant ou en descendant de vélo. Plusieurs systèmes de frein existent : ceux à disque sont efficaces et durables, mais ceux à patins ne démeritent pas non plus, bien qu'ils nécessitent d'être remplacés très régulièrement. Côté transmission, les dispositifs à gâchette sont de plus en plus répandus, mais il existe encore des poignées tournantes, moins pratiques. Confortable et demandant peu d'entretien, le moyeu à vitesses intégrées (type Nexus) peut néanmoins être agaçant en cas de changement de vitesse en côte. ♦ >>>



Huit marques de vélo figurent dans ce test, mais bien plus en ligne ! Cube, Kalkhoff, Moustache, O2feel... 44 modèles testés sur Quechoisir.org

A. LECOMTE

Huit vélos électriques à la loupe

Certains modèles affichent des puissances moteur bluffantes et des autonomies flirtant avec les 100 km.



Nakamura E-CROSSOVER XV 2000 € 15,5/20 | ★★

Très bien équipé (batterie intégrée, freins à disque hydrauliques) et doté de finitions soignées, ce modèle fait l'unanimité. Il dispose du couple le plus élevé jamais testé chez *Que Choisir* : 100 Nm, une valeur plus courante sur les VTT. Très stable, il a sa place en ville comme sur chemin de campagne, même escarpé.

Son freinage se révèle puissant, mais c'est son assistance qui nous a bluffés : le vélo passe partout avec une grande facilité. Seul point faible, une autonomie de 53 km au niveau d'assistance le plus élevé.

- **Finitions** ★★★
- **Freinage** ★★★
- **Autonomie** de 53 km ★★
- **Test d'usage** ★★★



Eveo 460 26" 14,5 AHC 2500 € 15/20 | ★★

Une ligne vieillotte cache un couple moteur de 80 Nm et une autonomie de 101 km qui surclasse la concurrence. L'effort de la marque pour produire local est à souligner : la batterie est fabriquée en France, après achat des cellules Samsung ou LG. Très maniable et équipé de roues 26", ce cycle

conviendra aux petits gabarits que l'envergure des vélos électriques rebute. Une réserve, toutefois : à l'approche des 25 km/h, l'assistance devient capricieuse.

- **Finitions** ★★
- **Freinage** ★★
- **Autonomie** de 101 km ★★
- **Test d'usage** ★★



Gazelle BLOOM C380 HMS 3000 € 14,6/20 | ★★

Avec ses robustes porte-bagages à l'avant et à l'arrière, son cadre ouvert et sa solide béquille centrale, ce modèle costaud (31 kg) est calibré pour le quotidien avec enfants et courses. Il se distingue par une transmission à variation continue : l'ajustement des vitesses se fait progressivement, sans paliers.

Confortable, le système a remporté tous les suffrages. L'autonomie de 65 km est correcte. Peut-être à cause du poids du vélo, l'assistance est ressentie comme un peu faible dans les côtes.

- **Finitions** ★★
- **Freinage** ★★★
- **Autonomie** de 65 km ★★
- **Test d'usage** ★★



Winora TRIA 8 WAVE 2500 € 14/20 | ★★

Maniable et confortable, ce Winora est homogène, sans point faible, mais il n'a rien d'exceptionnel non plus. Si notre panel d'utilisateurs l'a plutôt apprécié, il a estimé que son assistance se montrait un peu juste dans les montées prononcées. Même limitée à 400 Wh, la batterie assure une autonomie plutôt bonne de 63 km. Les freins

à disque hydrauliques procurent un freinage puissant et efficace. Esthétiquement, les garde-boues et la protection de chaîne en plastique ne sont pas du meilleur effet pour ce niveau de prix.

- **Finitions** ★★
- **Freinage** ★★★
- **Autonomie** de 63 km ★★
- **Test d'usage** ★★

De 1100
à 3 000 €



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



T-Bird CARMEL-S 2700 €

13,5/20 | ★★

Voici un VAE bien équipé, avec un moteur Bosch Active Plus (jusqu'à 50 Nm de couple) dans le pédalier, une batterie de 400 Wh intégrée et des freins à disque hydrauliques. Les finitions en plastique (garde-boue et carter) et la poignée de vitesses tournante gâchent un peu le tableau.

Maniable et confortable, il intègre une assistance correcte, mais un peu juste dans les pentes raides. Rien à redire côté freinage, c'est puissant. Par contre, l'autonomie pourrait être meilleure.

- **Finitions** ★★
- **Freinage** ★★
- **Autonomie** de 58 km/★★
- **Test d'usage** ★★



Scraper E STREET 1999 €

13/20 | ★★

Ce modèle à cadre ouvert bien équipé, avec batterie de 504 Wh placée sous le porte-bagage, freins à disque hydrauliques et moteur Shimano dans le pédalier, a laissé nos panélistes partagés. En cause, l'assistance faiblarde et le dérailleur Nexus: changer de vitesse impose

d'arrêter de pédaler un court instant, et dans les côtes, cela fait perdre de l'élan! Autre défaut, la batterie ne peut être rechargée que montée sur le vélo.

- **Finitions** ★
- **Freinage** ★★
- **Autonomie** de 73 km ★★★
- **Test d'usage** ★



Kiss CITY-FAT CRUISER 2500 € (avec batterie de 504 Wh)

13/20 | ★★

Son look particulier – pneus très larges, couleurs et guidon personnalisables – s'adresse aux amateurs de balades. Malgré un couple moteur de 80 Nm, ce cycle manque de pêche quand il y a du dénivelé. Nos panélistes l'ont aussi trouvé peu maniable, jugeant même la direction aléatoire. De plus, ses freins

Roller Brake laissent à désirer: il faut 6 m à ce vélo pour s'arrêter à 25 km/h sur terrain sec, contre moins de 4 m avec des freins à disque. Son autonomie atteint 73 km en assistance maximale.

- **Finitions** ★
- **Freinage** ★★
- **Autonomie** de 73 km ★★★
- **Test d'usage** ★



Moma Bikes EBIKE 28 HYDR 1100 €

10,6/20 | ★

Annoncé à 2 000 €, le Ebiike 28 Hydr est souvent disponible à 1100 €. Il s'agit d'un modèle basique à cadre ouvert, avec un moteur roue arrière, dont le couple atteint au mieux 55 Nm. La batterie, nichée derrière la tige de selle, affiche une capacité de 576 Wh, qui devrait garantir une excellente autonomie. Or, dans les faits,

elle est mesurée à 40 km... C'est peu, d'autant que la recharge complète prend huit heures. Appréciée sur le plat, la bécane manque de stabilité dans les descentes et l'assistance ne satisfait pas dans les montées.

- **Finitions** ★
- **Freinage** ★★
- **Autonomie** de 40 km ★
- **Test d'usage** ★★

>>>

Bien s'équiper pour rouler

Budget, écologie, besoin de bouger : les raisons de se déplacer à vélo ne manquent pas. Avant de s'y (re)mettre, petit tour d'horizon des équipements utiles au quotidien.

SÉCURITÉ

L'antivol C'est le premier accessoire que vous devez acheter quand vous possédez un vélo. Les U – à anse longue si vous voulez accrocher cadre et roue ensemble à un point fixe – se révèlent les plus robustes des antivol, mais aucun ne résiste longtemps à une meuleuse ou à un coupe-boulon (lire *QC* n° 603). Installer un antivol de cadre (aussi appelé « de roue » ou « bref arrêt ») peut renforcer la protection en compliquant le vol – il n'est pas facile de le casser sans abîmer le cycle. Veillez à ne vous en servir qu'en complément, car il ne bloque que la roue arrière : un malfaiteur peut emporter le vélo en le faisant rouler sur la roue avant.

Le casque La réglementation n'impose pas aux adultes d'en porter un, mais c'est vivement recommandé, même s'il ne protège pas efficacement en cas de choc avec une voiture (lire aussi p.39).

Le gilet réfléchissant Indispensable de nuit ou par faible luminosité, il doit être rangé à portée de main. Vous êtes tenu de le mettre lorsque vous circulez dans l'obscurité, hors agglomération.

Les lumières Elles sont obligatoires. Les vélos neufs en sont équipés, mais sur les cycles plus anciens, les lampes ne sont pas (ou plus) forcément présentes, ou alors il s'agit de dynamos peu pratiques d'usage. Il existe aujourd'hui des éclairages amovibles et rechargeables. Veillez à ce qu'ils soient toujours en état de fonctionnement. De nuit, hors agglomération, utilisez des lumières puissantes, voire une lampe supplémentaire, sur le casque par exemple.

Rétroviseurs et écarteur de danger Ces accessoires n'ont pas d'utilité prouvée, mais ils peuvent rassurer.



INTEMPÉRIES

En cas d'averse sur la route, un équipement adapté à toujours conserver avec vous, y compris l'été, permet d'affronter la drache d'automne ou les pluies d'orage.

Le poncho imperméable Il présente l'avantage de s'enfiler rapidement et de se ranger, comme un K-Way, dans une pochette compacte. Certaines capes couvrent même le guidon pour garder les mains au sec. Mais le vent peut s'y engouffrer, ce qui risque de gêner la conduite.

Une veste imperméable à capuche Couplée à un pantalon de pluie, cela constitue une bonne alternative.

Une casquette ou une visière Les personnes portant des lunettes ont intérêt à en mettre, afin d'éviter l'accumulation de gouttes d'eau sur les verres.

COURSES

Les sacs Si vous disposez d'un porte-bagage, elles sont pratiques pour y mettre vos courses. Quand elles sont amovibles, vous pouvez vous en servir comme sacs à provisions. Des fabricants ont conçu des modèles avec sac à dos intégré, permettant d'y placer un ordinateur portable, par exemple. Si vous transportez des objets plus encombrants, fixez-les au porte-bagage avec des tendeurs.

Les paniers Ils sont à installer à l'avant du vélo. Cependant, il faudra éviter les charges lourdes qui risquent de déséquilibrer la conduite. Prévoyez une housse qui couvrira vos affaires et les protégera de la pluie et des chutes.

Un sac à dos imperméable Quand vous n'avez pas de porte-bagage, cela suffit au transport de vos affaires.

DÉPANNAGE

Une bombe de mousse anticrevaison Vous n'êtes pas à l'aise avec les rustines et le démontage des roues ? Ce produit regonfle une chambre à air crevée en un clin d'œil – à condition qu'elle ne soit pas complètement déchirée – et permet de terminer le trajet sans encombre. Prévoyez quand même de la changer rapidement.

La pompe Elle n'est pas indispensable en milieu urbain où ont fleuri des stations de gonflage en libre-service. Ailleurs, elle peut regonfler une roue crevée. Cela tiendra le temps de regagner ses pénates.

ITINÉRAIRE

Un support de fixation pour smartphone Accrochez-le au guidon et glissez-y votre téléphone. Cela peut être utile pour suivre un itinéraire qu'on ne connaît pas. Attention au vol toutefois ! ♦



CASQUES DE VÉLO

Protégez-vous !

La demande en casques progresse avec l'explosion de la pratique du vélo. Voici nos meilleurs choix... et les modèles à éviter.

— Par ANNE-SOPHIE STAMANE
avec GABRIELLE THÉRY

Obligatoire pour les enfants de moins de 12 ans, le port du casque n'est pas imposé aux adultes. Or, cet équipement peut être utile lors d'un choc à faible vitesse ou d'une chute simple, car nombreux sont les cyclistes qui tombent seuls en voulant éviter un piéton ou une auto, ou en glissant sur sol mouillé. Mais l'efficacité de cette protection ne doit pas être surestimée : quand on est renversé par une voiture, sa solidité n'est pas suffisante pour absorber l'énergie de l'impact avec un véhicule de plus d'une tonne, même à 50 km/h.

Notre test ne suit pas la norme applicable, car elle n'est pas représentative des accidents tels qu'ils se produisent dans la vie réelle. En collaboration avec le laboratoire ICube de l'université de Strasbourg, dirigé par le Pr Rémy Willinger, les casques ont donc été évalués selon une méthode qui prend aussi en compte des chutes sur surface penchée, et pas seulement sur surface plane. Ce type de choc, qui provoque une rotation de la tête et occasionne des lésions neurologiques spécifiques, s'avère beaucoup plus conforme à ce qui se passe lors d'une véritable collision. ♦



Validés

Scott ARX PLUS MIPS

> 16,4/20 ★★★ > 100 €
> Risque de commotion faible : 18 %⁽¹⁾ > Protection MIPS⁽²⁾ > Trois formats

Uvex CITY I-VO MIPS

> 15/20 ★★
> 90 € > Risque de commotion limité à 25 %⁽¹⁾
> Protection MIPS⁽²⁾
> Deux tailles

**Specialized ALIGN II MIPS**

> 14,2/20 ★★
> 65 € > Risque de commotion de 29 %⁽¹⁾
> Protection MIPS⁽²⁾
> Trois tailles et plusieurs coloris

**Overade PLIXI FIT**

> 7,8/20 ■ > 99 €
> Risque de commotion élevé : 61 %⁽¹⁾ > Pas de risque de fracture du crâne > Structure pliable peu protectrice

À éviter

**B'Twin (DECATHLON) CITY 500 BOL**

> 11/20 ★
> 35 € > Risque de commotion de 45 %⁽¹⁾ > Pas de risque de fracture du crâne > Distribué sur tout le territoire

**Kask LIFESTYLE**

> 10,6/20 ★
> 150 € > Risque important de commotion, à 47 %⁽¹⁾ > Pas de risque de fracture du crâne > Très prisé en raison de son look travaillé

SPEEDBIKE Quid des casques ?

Des casques speedbike sont en vente, du nom de ces « vélos » relevant de la réglementation des cyclomoteurs car capables d'atteindre 45 km/h. Ils répondent à la norme NTA 8776 qui n'est pas en vigueur en France, mais se veut plus

protectrice que la standard (EN 1078). Nous les avons testés selon le protocole que nous appliquons aux casques de vélo. La majorité s'en sort correctement, mais l'un des modèles, le Polisport E-City, expose à un risque de commotion de 40 %.

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

(1) Dans les conditions du test.
(2) Système de protection contre les impacts multidirectionnels.

Six ans après notre alerte, ce nouveau test est catastrophique. Enfants et adolescents restent très exposés aux substances cancérigènes et allergisantes que renferment nombre de fournitures scolaires.

FOURNITURES SCOLAIRES

Toujours bien trop de composants toxiques

— Par ÉLISABETH CHESNAIS avec MÉLANIE MARCHAIS

C'était en 2016, il y a tout juste six ans. À l'occasion de la rentrée des classes, *Que Choisir* tirait la sonnette d'alarme sur la présence de molécules toxiques dans des fournitures scolaires, après avoir analysé la composition d'une cinquantaine de références que l'on peut trouver dans la trousse des élèves, de la maternelle à la terminale, et au-delà. Une bonne moitié de ces objets qu'ils utilisent tous les jours contenaient des substances nocives, qu'il s'agisse du formaldéhyde, cancérigène par inhalation et puissant irritant, de phtalates perturbateurs endocriniens, d'impuretés classées cancérigènes

probables ou de conservateurs hyperallergisants. Puisque l'heure de retourner sur les bancs de l'école a sonné, nous avons réédité l'opération, avec l'espoir que notre alerte de 2016 ait été prise en compte par les industriels et les pouvoirs publics. Nous avons acheté des articles dont se servent quotidiennement les enfants et les adolescents, à savoir des stylos-billes, des encres de stylo à plume, des stylos rollers et des stylos gels effaçables, des surligneurs, des feutres ainsi que des crayons de couleur. Nos analyses en laboratoire révèlent malheureusement que protéger la santé des plus jeunes n'est toujours pas une priorité. Les résultats demeurent préoccupants : 40 % des fournitures testées les mettent en contact avec des composants cancérigènes ou très allergisants, ou encore avec des perturbateurs endocriniens.

Les substances recherchées

Les phtalates reprotoxiques et perturbateurs endocriniens

interdits dans les jouets, et quelques autres soupçonnés aussi d'être des perturbateurs endocriniens.

Les impuretés cancérigènes qui sont associées à des colorants.

Les HAP, pour hydrocarbures aromatiques polycycliques,

en particulier ceux qui sont classés cancérigènes probables.

Les isothiazolinones, des conservateurs allergènes très puissants, dont la MIT et la MCIT.

Le benzyl alcool, un allergène cutané.

Le toluène, suspecté d'être toxique pour la reproduction.

Le benzène, cancérigène avéré.

Repères

Un public plus sensible que les adultes

Ni les fabricants ni les autorités nationales ou européennes n'ont donc pris la mesure de ce sérieux problème de santé publique, d'autant plus grave qu'il concerne une population vulnérable. Après notre première mise en garde, constater qu'on continue à exposer les enfants à des composés aux effets délétères en toute connaissance de cause est accablant. Vu que notre sélection est largement constituée de références de grandes marques plébiscitées par les écoliers, collégiens et lycéens, on peut supposer que de nombreux produits destinés à écrire, à surligner ou à colorier renfermant des substances néfastes sont en vente. Autant de stylos, feutres, surligneurs et crayons de couleur disponibles dans les rayons alors qu'ils ne devraient pas tomber entre leurs mains.

>>>



NOS ANALYSES

Nous avons sélectionné, à côté de références de la grande distribution, les marques reconnues : Bic, Crayola, Faber Castell, Giotto, Paper Mate, Parker Quinck, Pilot, Stabilo, Staedler, Waterman.

Stylos-billes

Remplis de cancérrogènes

Les résultats sur les stylos-billes sont calamiteux. Ont été fortement pénalisés pour la présence d'impuretés classées cancérrogènes probables le Bic, le Paper Mate, la référence de U et le Pack éco acheté chez B&M. Ce dernier en contient tellement qu'il faudrait l'étiqueter « cancérrogène probable ». Ces produits-là étant interdits à la vente grand public, il n'aurait jamais dû se trouver en rayon.

Si le Pilot effaçable est indemne de molécules cancérrogènes, il cumule plusieurs allergènes cutanés à fortes doses, dont l'un des pires, et serait tenu a minima de les indiquer. Ses teneurs risquent de provoquer une réaction chez des enfants. Malgré ses 41% de benzyl alcool, un autre allergène, l'Esquisse s'avère l'un des moins mal notés. Conclusion : mieux vaut renoncer à acheter des stylos-billes.



	ALLERGÈNES	CMR*	Isothiazolines	Benzyl alcool	APPRÉCIATION GLOBALE
1	ESQUISSE (E. LECLERC) STYLOS-BILLES NOIRS X 4	★	★★★	■ ■ ■	■
2	BIC CRISTAL ORIGINAL NOIRS X 10	■	★★★	★★★	■
3	PILOT STYLOS-BILLES PILOT KLEER EFFAÇABLE NOIRS	★★★	■ ■	★★★	■ ■
4	U STYLOS-BILLES BLEUS X 10	■ ■	★★★	■	■ ■ ■
5	PAPER MATE INKJOY BLEUS X 8	■ ■	★★★	■ ■	■ ■
6	PACK ÉCO (B&M) STYLOS-BILLES NOIRS X 15	■ ■	★★★	■ ■	Déclassé

Cartouches d'encre de stylo à plume

Des conservateurs allergisants

Nous avons analysé les encres, noires ou bleues, pour stylo à plume. Aucune ne renferme de composés cancérrogènes, c'est la bonne nouvelle. Par contre, quatre de ces références comportent des conservateurs qui comptent parmi les plus allergisants. Les confier à des élèves qui peuvent se mettre de l'encre sur les doigts est une mauvaise idée. En effet,

le contact avec la peau risque de déclencher des réactions allergiques. Il faut éviter les cartouches U testées en raison de leur quantité élevée en MIT, le pire allergène. Plus en vente, elles sont peut-être encore présentes dans des trousse. Les Paper Mate et Waterman ne sont guère plus recommandables. Seule l'encre Schneider est dénuée de ces substances.



	ALLERGÈNES	CMR*	Isothiazolines	Benzyl alcool	APPRÉCIATION GLOBALE
1	SCHNEIDER CARTOUCHE D'ENCRE NOIRE X 6	★★★	★★★	★ ★	★ ★
2	PARKER QUINCK NOIR X 10	★★★	★ ★	★★★	★ ★
3	AUCHAN CARTOUCHE D'ENCRE EFFAÇABLE BLEUE X 60 ⁽¹⁾	★★★	★	★★★	★
4	WATERMAN PARIS BLEU X 36	★★★	■	★★★	■
5	PAPER MATE COULEURS INTENSES BLEUES X 60	★★★	■	★★★	■
6	U CARTOUCHES ENCRE NOIRE X 30 ⁽¹⁾	★★★	■ ■	★ ★	■ ■

(1) Drape le fabricant, le produit testé a été remplacé par un nouveau.

Stylos rollers et stylos gels effaçables

Résultats contrastés

Rien de plus pratique que d'effacer et de réécrire quand on s'est trompé, d'où le succès de ces stylos effaçables. À l'inverse de ceux des stylos-billes, tous problématiques, les résultats sont disparates dans cette catégorie. Mieux vaut éviter le Pilot FriXion médium bleu à cause de ses fortes teneurs en allergènes cutanés, dont la MIT, le plus redoutable. Cette référence devrait même

être classée « allergisante » si le fabricant appliquait le règlement européen CLP. Le Bic bleu est trop chargé en BIT, un autre allergène, mais ne le notifie pas. Les produits qui ont obtenu ★ en contiennent également, toutefois en moindre concentration. Seul le roller effaçable noir Carrefour en est totalement dépourvu, nous le recommandons.



	ALLERGÈNES	CMR*	Isothiazolines	Benzyl alcool	APPRÉCIATION GLOBALE
1	CARREFOUR RECHARGES POUR ROLLERS EFFAÇABLES NOIR	★★★	★★★	★★★	★★★
2	AUCHAN ROLLER GEL EFFAÇABLE NOIR AVEC RECHARGE ⁽¹⁾	★★★	★	★★★	★
3	CULTURA RECHARGES ROLLER EFFAÇABLE BLEU	★★★	★	★★★	★
4	PAPER MATE RECHARGE GEL EFFAÇABLE NOIR	★★★	★	★★★	★
5	BIC GEL-OCITY ILLUSION BLEU AVEC RECHARGE	★★	■	★★★	■
6	PILOT FRIXION MEDIUM RECHARGE BLEUE	★★★	■ ■	★★★	■ ■

(1) Drape le fabricant, le produit testé a été remplacé par un nouveau.

★★★ très bon ★ bon ★ moyen ■ médiocre ■ ■ mauvais
*CMR : cancérrogène, mutagène, reprotoxique.

>>> Pour ne rien arranger, il est rigoureusement impossible, lors de l'achat, de différencier le produit sans risque de celui problématique pour la santé. Que ce soit en magasin ou sur Internet, les consommateurs se retrouvent fatalement à choisir feutres, surligneurs, colles, etc., à l'aveuglette. Il n'existe, en effet, aucune réglementation spécifique à ce secteur, ni au niveau national ni à l'échelle européenne. En plus, leurs fabricants ne sont même pas obligés d'apposer le sigle CE. Tandis que les détergents ménagers employés par les adultes doivent lister les allergènes sur l'emballage, les fournitures scolaires qui contiennent des conservateurs ou des parfums allergisants, elles, sont exemptées de cette contrainte.

Chacun fait ce qu'il lui plaît

Celles-ci sont juste tenues de répondre à l'obligation légale de sécurité et au règlement Reach ⁽¹⁾, soit au strict minimum réglementaire. Et ce, bien qu'elles soient destinées au public le plus vulnérable, les enfants. Ceux-là mêmes qui n'hésitent pas à mâchouiller crayons et stylos. Tout aussi aberrant, chaque industriel a le droit d'opter ou non pour la réglementation CLP (*Classification, Labelling, Packaging*, ou classification, étiquetage, emballage), imposant des pictogrammes de danger lorsque la composition le justifie. L'Agence européenne des produits chimiques (Echa) déclare pourtant que les stylos, les surligneurs, les encres et autres instruments d'écriture doivent s'y conformer. Si sa position ne fait pas loi, elle sert d'appui aux autorités en cas de contrôle. Cela ne semble pas effrayer les industriels ! Ainsi, au moment de faire ses courses, vérifier les indications et les éventuels signes de danger sur l'emballage est inutile. En effet, une référence n'affichant rien peut se révéler beaucoup plus nocive que celle qui porte un avertissement de risque !

« J'ai acheté une boîte de stylos-billes en matériau recyclé dans un supermarché Lidl, écrit une abonnée à *Que Choisir* [elle a joint la boîte à son courrier]. En les débballant, j'ai lu des informations très alarmantes sur l'emballage, est-ce normal qu'un tel article soit en vente ? » On imagine bien que de nombreux parents préféreraient se tourner vers des fournitures scolaires sans allégation de danger. Or, l'absence de mise en garde, dès lors qu'un produit renferme des molécules toxiques, constitue une tromperie. Par exemple, les groupes Bic et Stabilo affirment qu'ils ne sont pas soumis au règlement européen CLP, celui qui, comme précisé plus haut, exige d'inscrire des symboles et des mentions de risque quand des composés nocifs sont

13
millions
d'élèves
concernés



présents. Compte tenu des teneurs détectées par notre labo, le stylo Bic Gel-ocity serait tenu d'annoncer qu'il « contient de la benzisothiazolinone, et qu'il peut produire une réaction allergique ». Idem pour le surligneur Stabilo Boss original.

De son côté, le stylo roller Pilot FriXion medium bleu devrait être classé allergisant à cause de sa concentration en MIT, le pire des allergènes cutanés, et arborer le picto d'avertissement associé. Les clients l'ignorent, ils achètent ces articles de marques reconnues susceptibles d'être plus problématiques que ceux de la grande distribution. Expressément ceux qu'ils évitent en raison d'indications inquiétantes : contrairement aux leaders du marché, les grandes surfaces respectent le règlement CLP. Et bien qu'elles fassent figurer les mentions de danger qui effraient, les références qu'elles commercialisent sous leur nom s'en sortent mieux que les autres (lire nos tableaux).

Il faut une réglementation protectrice

L'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) a publié, en juillet, son expertise sur les fournitures scolaires. À l'instar de l'UFC-Que Choisir, et en se référant à ses analyses de 2016, elle dénonce le fait que celles-ci ne relèvent d'aucune réglementation spécifique, que ce soit concernant leur composition, leur fabrication ou leur usage. Elle appelle à leur imposer le volet « substances chimiques » de la réglementation européenne s'appliquant aux jouets. « Cette évolution, explique l'Agence, favorisera la réduction, voire la suppression de la majorité de substances identifiées dans les fournitures à l'heure actuelle, par exemple les substances parfumantes, les phthalates, certains métaux ou les HAP [hydrocarbures aromatiques polycycliques]. » Elle recommande, en outre, de considérer les stylos et tous les instruments d'écriture comme « des combinaisons d'articles et des mélanges », ce qui forcera l'ensemble des fabricants à se plier au règlement CLP. Par conséquent, ils seront obligés d'afficher les mentions et les pictogrammes de danger associés nécessaires. *Que Choisir* se réjouit de cet avis de l'Anses qui converge avec ses nouvelles analyses préoccupantes. À l'État, désormais, d'édicter une réglementation protectrice pour les 13 millions d'enfants et adolescents scolarisés. Il y a urgence après nos alertes et celle de l'Anses. ♦

(1) Règlement européen adopté pour sécuriser la fabrication et l'utilisation des substances chimiques.

Un produit n'affichant rien peut se révéler beaucoup plus nocif que celui qui porte un avertissement de danger



Surligneurs

La chute du Boss

T^rès utilisés, les surligneurs s'en tirent plutôt bien en composition. Nous déconseillons vivement le Stabilo Boss original, référence emblématique du marché. Son encre est bien trop remplie d'allergènes. Comme nous avons testé tous les produits en version jaune, nous avons effectué une autre analyse sur un Stabilo Boss vert, afin de vérifier qu'il était aussi problématique, la présence de conservateurs allergisants n'ayant a priori

rien à voir avec la couleur de l'encre. Nos résultats confirment sa forte teneur en benzisothiazolinone, un allergène presque aussi puissant que la MIT. Le Bic et le Wonday, une nouvelle marque de papeterie, incorporent aussi des conservateurs allergisants, cependant en moindre quantité. Si le Pilot se classe bien, c'est la grande distribution qui l'emporte, avec Esquisse de E.Leclerc et Amazon Basics.



	ALLERGÈNES	Isothiazolinones	Benzyl alcool	APPRÉCIATION GLOBALE
1 AMAZON BASICS SURLIGNEURS À RÉSERVOIR PLAT JAUNE	***	***	***	***
2 ESQUISSE (E.LECLERC) 4 SURLIGNEURS FLUO	***	***	***	***
3 PILOT FRIXION LIGHT SURLIGNEUR EFFAÇABLE	**	***	***	**
4 BIC HIGHLIGHTER GRIP SURLIGNEUR DÉCOR	***	*	***	*
5 WONDAY SURLIGNEURS X 4	***	*	***	*
6 STABILO BOSS ORIGINAL X 6 FLUO	***	■ ■	***	■ ■

Feutres de coloriage

Une seule référence dans le rouge

O^u ! Les enfants pourront continuer à faire des dessins ou des coloriations. Sur les six références évaluées, cinq s'en sortent avec les honneurs, sans le moindre composé cancérigène, reprotoxique ou allergisant. Seules les encres des Kids Creative Double Tip Felt Tip intègrent un mélange de MIT et de MCIT, les allergènes cutanés les plus préoccupants. Pour nous assurer que les conservateurs

ne dépendaient pas de la couleur, nous avons examiné le feutre vert de la marque, après avoir analysé son équivalent jaune. Comme attendu, il regorgeait tout autant d'allergènes. Il est regrettable que l'emballage ne mentionne pas la présence de ces substances allergisantes, alors qu'il aligne pas moins de trois pictos peu explicites sur la façon de jeter les fournitures usagées !



	ALLERGÈNES	Isothiazolinones	Benzyl alcool	APPRÉCIATION GLOBALE
1 CARREFOUR FEUTRES DE COLORIAGE MEDIUM X 12	***	***	***	***
2 CRAYOLA FEUTRES À DESSINER ULTRA LAVABLE X 12	***	***	***	***
3 GIOTTO TURBO COLOR X 12	***	***	***	***
4 STABILO PEN 68 X 15	***	***	***	***
5 STAEDTLER FEUTRES DE COLORIAGE X 12	***	***	***	***
6 KIDS CREATIVE DOUBLE TIP FELT TIP X 10	***	■	***	■

Crayons de couleur

Gare au vernis

Ces produits semblent inoffensifs. Mais les phtalates toxiques pour la reproduction et perturbateurs endocriniens (PE) rôdent, de même que les hydrocarbures aromatiques polycycliques (HAP), dont certains sont classés cancérigènes probables. *Que Choisir* déconseille les crayons Cultura, leur vernis renfermant un phtalate PE qui figure dans la liste européenne des substances extrêmement

préoccupantes. Deux couleurs ont été testées, corroborant le mauvais résultat. Autre sujet d'inquiétude, la présence de HAP, même si ce ne sont pas les plus nocifs. Ils valent une petite pénalité aux références Maped, Stabilo et, à nouveau, Cultura. Les Bic et Faber Castell sont, quant à elles, totalement exemptes de molécules à risques.



	ALLERGÈNES	Isothiazolinones	Benzyl alcool	APPRÉCIATION GLOBALE
1 BIC KIDS EVOLUTION X 18	***	***	***	***
2 FABER CASTELL 12 COLOUR GRIP	***	***	***	***
3 ESQUISSE (E.LECLERC) 12 CRAYONS DE COULEUR	**	***	**	**
4 MAPEO COLOR'PEPS STRONG X 24	***	*	*	*
5 STABILO 24 CRAYONS DE COULEUR	***	*	*	*
6 CULTURA 12 CRAYONS DE COULEUR	■ ■	*	■ ■	■ ■

*** très bon ** bon * moyen ■ médiocre ■ ■ mauvais
*CMR : cancérigène, mutagène, reprotoxique.

MICRO-ONDES ENCASTRABLES

Simple et efficace

Décongeler, réchauffer, cuire... les micro-ondes sont de précieux alliés au quotidien. Les 10 modèles encastrables testés se fondent dans le décor.

— Par **CAMILLE GRUIER** avec **LAURENT BAUBESTE**

Pas de gril, ni de chaleur tournante : les dix micro-ondes de notre sélection se contentent de décongeler, de réchauffer ou de cuire. Bonne nouvelle, leurs résultats sont globalement corrects. Côté prix, notez qu'ils ne sont pas épargnés par l'inflation actuelle – depuis quelques semaines, les tarifs flambent ! Ceux que nous indiquons ont peut-être encore augmenté. Nous avons choisi des modèles encastrables, qui intégreront votre mobilier de cuisine. S'il n'est pas trop tard pour vous décider, veillez à la hauteur de la niche d'encastrement, de 38 ou 45 cm. Sachez que dans le premier cas, la cavité du four est beaucoup plus restreinte : sa capacité s'élève à une vingtaine de litres utiles, contre au moins 40 dans le second. Et vous pourrez y placer des assiettes à réchauffer d'un diamètre maximal de 30 cm environ (contre 40 cm). Enfin, saluons les marques De Dietrich et Sauter, qui font fabriquer leurs appareils en France. ♦



NICHE DE 45 CM



De Dietrich DKE7335A

859 €

13,2/20 ★★

Spacieux, ce modèle affiche de bonnes performances. Il réchauffe les liquides et décongèle vos plats rapidement. Sa porte abattante, légère, est dotée d'un système de fermeture amortie et sa large poignée est confortable. Si on distingue difficilement l'intérieur pendant la cuisson (le piège à ondes brouille la vue), lire l'écran ne pose pas de problème : les symboles des programmes sont compréhensibles. Autre bon point : le label Origine France.



NICHE DE 38 CM



Samsung MS20A7013AT

379 €

13,2/20 ★★

Fabriqué en Malaisie, cet appareil donne toute satisfaction en décongélation, réchauffage et cuisson. Mais n'espérez pas y introduire un grand biberon, la cavité ne mesure que 18 cm de haut. Le plateau intérieur passe au lave-vaisselle. L'interface comporte des touches mécaniques, pratiques lorsque l'on manque de sensibilité tactile. L'afficheur bleu est assez lisible malgré sa petite taille. Dommage que sérigraphies et menus soient en anglais.

10 MICRO-ONDES ENCASTRABLES

PERFORMANCES										APPRECIATION		UTILISATION		NIVEAU SONORE		CONSERVATION EN VILLE		APPRECIATION GLOBALE		Note sur 20	PRIX		Diamètre maximal d'une assiette		Hauteur de la niche d'encastrement		Profondeur (porte fermée)		Pays d'origine
Uniformité de réchauffage		Rapidité de réchauffage		Cuisson d'un plat congelé (1)		APPRECIATION		UTILISATION		NIVEAU SONORE		CONSERVATION EN VILLE		APPRECIATION GLOBALE		€	l	cm	cm		cm	cm							
10 MICRO-ONDES ENCASTRABLES																													
1	DE DIETRICH DKE7335A		★★	★★	★★★	★★★	★★	★	★	★★	13,2	★★	859	40	40	Abattante	45	63,9	France										
2	SAMSUNG MS20A7013AT		★★	★★	★★	★★	★★	★	★	★★	13,2	★★	379	20	29	Latérale	38	33,3	Malaisie										
3	BOSCH BFL550MSO		★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★	13,1	★★	419	25	33	Latérale	38	39	Chine										
4	SIEMENS BF550LMRO		★	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★★	12,8	★★	419	25	33	Latérale	38	41,5	Chine										
5	MIELE M714OTC		★★	★	★	★	★★	★	★	★★	12,7	★★	1299	46	42	Abattante	45	55	Royaume Un										
6	BOSCH BFL554MSO		★	★★	★	★★	★★	★★	■	★★	12,7	★★	479	25	33	Latérale	38	40,1	Chine										
7	SAUTER SKS6200LB		★★	★★	★★	★	★★	★	★★★	★★	12,6	★★	649	40	41	Abattante	45	48	France										
8	SIEMENS BF555LSMO		★	★★	★★	★	★★	★	★★	★★	12,4	★★	479	25	33	Latérale	38	40	Chine										
9	NEFF HLAWD23NO		★	★★	★★	★	★★	★	■	★★	12,4	★★	439	20	30	Latérale	38	34	Chine										
10	WHIRLPOOL AMW 424/IX		★★	★★★	★★	★	★★	★	■	★	12,3	★★	609	22	30	Latérale	38	31,8	Italie										

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■ mauvais (1) Décongélation et cuisson enchaînée (lasagnes).

ASPIRATEURS BALAIS

Au placard, les marques de distributeurs !

Dyson vend des modèles performants mais très coûteux. En face, Carrefour, Cdiscount, Darty, E.Leclerc et Lidl cassent les prix. Une bonne affaire ?

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

Gâce à sa maniabilité et malgré ses défauts (lire l'encadré ci-contre), l'aspirateur balai séduit. Il a d'ailleurs sa vedette, le Dyson, must du sans-fil à filtration multicyclonique. V10, V11, V12 et, aujourd'hui, V15... comme Apple qui modernise souvent ses iPhone, Dyson lance régulièrement un nouveau modèle, toujours plus abouti – et plus cher – que les précédents. Avec son laser à poussière microscopique, sa puissance d'aspiration automatique et son écran LCD, le V15 (749 €) atteint des sommets. Soyons honnêtes, même si des concurrents tels Electrolux ou Rowenta affichent souvent des performances correctes, Dyson arrive, lui, systématiquement en tête de nos tests. La quasi-totalité de ses appareils obtiennent une note supérieure à 12/20, et certains, à l'instar du V12 Slim Absolute, frôlent le 14/20. Toutefois, pour s'offrir un Dyson, même un peu ancien, il faut dépenser au moins 300 €.

Les distributeurs ont repéré la brèche. Carrefour, Darty, Électro Dépôt, Lidl... Surfiant sur « l'effet Dyson », plusieurs enseignes ont lancé des aspirateurs balais sous leur propre marque. À seulement une centaine d'euros, quelle aubaine ! Las, soyons francs à nouveau : mieux vaut laisser ces produits au placard. De toutes les références évaluées, une seule – le Proline Multifree45 – atteint péniblement le 10/20. N'espérez pas pour autant vous débarrasser des miettes sur du carrelage et encore moins des poils de chat dans le tapis. Ce modèle a la moyenne parce qu'il



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

est efficace comme aspirateur à main et déluge correctement céréales et poussières sur de la moquette (une poussette pour un aspi !). Concernant les autres engins testés, c'est pire. Le moins cher, le Silvercrest, affiche les plus mauvaises performances (4,4/20). Il aspire vaguement les poussières sur sols durs, pas plus. Le Elsay écope de 7,8/20 (un bon aspirateur à main, tout au plus) et le Continental Edison, de 8,1/20 (acceptable sur sols durs et pour aspirer des céréales sur un tapis). Enfin, les Carrefour Home et Proline Handypower25 nous ont surpris par leur étonnante capacité à enlever des fibres incrustées dans de la moquette, tâche pénible pour un aspirateur. C'est là leur utilité principale et, in fine, ils décrochent respectivement 9/20 et 9,1/20. Des scores trop faibles pour envisager un achat, même à bon prix. ♦

LES SANS-FIL

De bons balais ?

Partis de loin, les meilleurs balais sans fil sont désormais capables de rivaliser avec les traineaux. Ils s'avèrent très pratiques au quotidien, avec leurs qualités et leurs défauts. Faciles à ranger et maniables, ils intègrent le plus souvent un aspirateur à main. Mais ils coûtent cher et sont bruyants. En plus, il faut souvent vider leur réservoir et nettoyer les filtres. Autre point faible : leur autonomie limitée, surtout quand ils sont puissants. Le Dyson V12 tient sept minutes à puissance maximale.



Dyson, Electrolux,
Rowenta... 103 modèles testés
sur Quechoisir.org

HOTTES ATYPIQUES

Nous avons évalué 11 hottes atypiques. Ces alternatives aux modèles décoratifs présentent des résultats mitigés.

Pas vraiment inspirées...

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

Notre comparatif de hottes dresse un panorama des principales catégories atypiques de cet élément clé de votre cuisine. D'ordinaire, nous testons les appareils dits « décoratifs muraux », qui séduisent le plus grand nombre. Pourtant, les équipements alternatifs plaisent aussi, chacun présentant des avantages en fonction de son utilisation ou de l'aménagement du logement. L'encastrable, cachée dans un meuble, se fait discrète. La casquette, elle, prend moins de place et coûte moins cher. Quant au modèle îlot, il se révèle indispensable lorsque la table de cuisson trône au milieu de la cuisine, sans qu'il y ait de mur où fixer une hotte.

Les deux dispositifs d'installation possibles ont été analysés pour chaque produit : à évacuation (aspirant) et à recyclage (filtrant)⁽¹⁾. L'ensemble des références évaluées affiche un meilleur résultat global en mode évacuation – ce dernier, en plus de capter les graisses et d'évacuer les odeurs, chasse les vapeurs et la fumée, expulsées vers l'extérieur grâce à un conduit. Le fonctionnement par recyclage, lui, révèle ses limites : il ne renouvelle pas l'air de la pièce. Seules les odeurs sont absorbées, et les graisses se trouvent réduites plus ou moins efficacement. En outre, les appareils filtrants se montrent généralement plus bruyants. ♦

(1) Les hottes lustrées n'ont été testées qu'en mode recyclage, car le mode évacuation n'est pas disponible sur ce type d'appareil.

**5 types
de hottes
au banc
d'essai**



HOTTES TIROIRS

Ces hottes, aussi dites « télescopiques », visent à allier discrétion et vaste surface d'aspiration. Elles s'encastrent sous un meuble. Leur façade avant donne la possibilité de faire coulisser un panneau filtrant supplémentaire et d'agrandir la zone d'action.



Elica CIAK LUX GR/A/L/56

Mode évacuation **299 €** | **7,3/20** | ■

Mode recyclage **319 €** | **5,9/20** | ■

- Installation facile de l'appareil ✓
- Performances globales médiocres dans les deux modes ✗
- Mise en route et réglage des vitesses délicats ✗
- Niveau sonore élevé en mode recyclage ✗



Ikea UTDRA 103.891.42

Mode évacuation **129 €** | **9,1/20** | ★

Mode recyclage **164 €** | **4,9/20** | ■

- Mode d'emploi ✓
- Niveau sonore élevé dans les deux modes ✗
- Absorption des graisses et réduction des odeurs en recyclage peu efficaces ✗

HOTTES ENCASTRABLES

Discrètes, elles intègrent un meuble au-dessus de la plaque de cuisson, ce qui évite aussi de devoir se baisser quand on remue une préparation. Au contraire des groupes encastrables, elles ne nécessitent pas une découpe de la partie inférieure du placard. Mais gare aux différentes largeurs !



Falmec VIRGOLA3231

Mode évacuation **559 €** | **12,2/20** | ★★

Mode recyclage **559 €** | **9,3/20** | ★

- Absorption des graisses ✓
- Éclairage uniforme ✓
- Mode d'emploi ✓
- Réduction des odeurs et niveau sonore en recyclage ✗



Elica BOXIN LX/IX/A/60

Mode évacuation **349 €** | **10,1/20** | ★

Mode recyclage **399 €** | **7,2/20** | ■

- Éclairage lumineux et uniforme ✓
- Mise en route et ajustement des vitesses ✗
- Mode d'emploi perfectible ✗
- Performances médiocres en recyclage ✗

★★ très bon ★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ✓ Avantage ✗ Inconvénient

HOTTES CASQUETTES

Prisées par ceux qui manquent de place dans leur cuisine, les hottes casquettes présentent également l'avantage d'être abordables par rapport aux autres

catégories, avec des entrées de gamme à moins de 50 €. Mais attention à leurs performances médiocres, si l'on se réfère à notre test ! Conçues en un bloc, elles se fixent sous un meuble.



Miele DA 1260 IN

Mode évacuation **449 € | 11,9/20 | ★**

Mode recyclage **535 € | 10,4/20 | ★**

- Bonne absorption des graisses ✓
- Mode d'emploi ✓
- Expulsion de la vapeur en évacuation ✗
- Remplacement du filtre à odeurs délicat en recyclage ✗



Ikea LAGAN

Mode évacuation **59 € | 7,1/20 | ■**

Mode recyclage **76 € | 6,2/20 | ■**

- Mise en route et réglage des vitesses aisés ✓
- Performances médiocres dans les deux modes ✗
- Niveau sonore élevé ✗
- Éclairage peu lumineux ✗



Bosch DUL63CC50

Mode évacuation **299 € | 6,3/20 | ■**

Mode recyclage **319 € | 5,3/20 | ■**

- Mise en route et réglage des vitesses aisés ✓
- Mauvaise absorption des graisses ✗
- Faible réduction des odeurs en recyclage ✗
- Niveau sonore élevé ✗

Évacuation ou recyclage, quel système est le plus écolo ?

Au moment d'acheter votre hotte, vous vous interrogez sur son impact environnemental. Sachez qu'une installation en mode recyclage génère des déchets ; vous devrez changer les filtres à charbon plusieurs fois par an, tous les trois mois dans le pire des cas.

Le mode évacuation provoque, quant à lui, une surconsommation des radiateurs en hiver, car l'air chaud de la pièce, expulsé par la hotte aspirante, est remplacé par de l'air frais. À noter : l'étiquette énergie donne les indications seulement pour ce dernier dispositif.



HOTTES ÎLOTS

Voici des équipements dédiés aux cuisines avec îlot central. Ne pouvant être fixées à un mur, les hottes sont suspendues au-dessus du plan de travail et peuvent intégrer

un conduit d'évacuation. Certains modèles (dont les résultats sont uniquement disponibles sur Quechoisir.org) s'encastrent dans le plafond, mais cette installation est fastidieuse et coûteuse.



Siemens LF98BIP50

Mode évacuation **1119 € | 16,2/20 | ★★**

Mode recyclage **1189 € | 13/20 | ★★**

- Excellentes performances dans les deux modes ✓
- Faible niveau sonore en mode évacuation ✓
- Mise en route et réglage des vitesses aisés ✓
- Prix élevé ✗



Ikea SVÄVANDE

Mode évacuation **579 € | 13,2/20 | ★★**

Mode recyclage **618 € | 7,7/20 | ■**

- Bonnes performances en évacuation ✓
- Faible niveau sonore en mode évacuation ✓
- Bonne absorption des graisses en recyclage ✓
- Faible réduction des odeurs et niveau sonore élevé en recyclage ✗

HOTTES LUSTRES

Elles aussi destinées aux cuisines avec îlot central, ces hottes misent tout sur leur aspect esthétique. Semblables à un plafonnier, elles ne peuvent pas accueillir de conduit d'évacuation et

ne fonctionnent donc qu'en mode recyclage. Agréables à regarder, elles font, par contre, beaucoup de bruit. Les deux modèles testés ne brillent ni par leurs performances ni par leur facilité d'entretien.



Elica JUNO

Mode recyclage unique

749 € | 8,2/20 | ★

- Éclairage lumineux ✓
- Faible réduction des odeurs ✗
- Niveau sonore très élevé ✗
- Mise en route et réglage des vitesses peu aisés ✗



Faber BEAT 430

Mode recyclage unique

599 € | 8/20 | ■

ORDINATEUR FRAMEWORK

Enfin un PC durable et performant

La start-up californienne Framework a conçu un ordinateur évolutif et facile à réparer. Le résultat est séduisant.

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

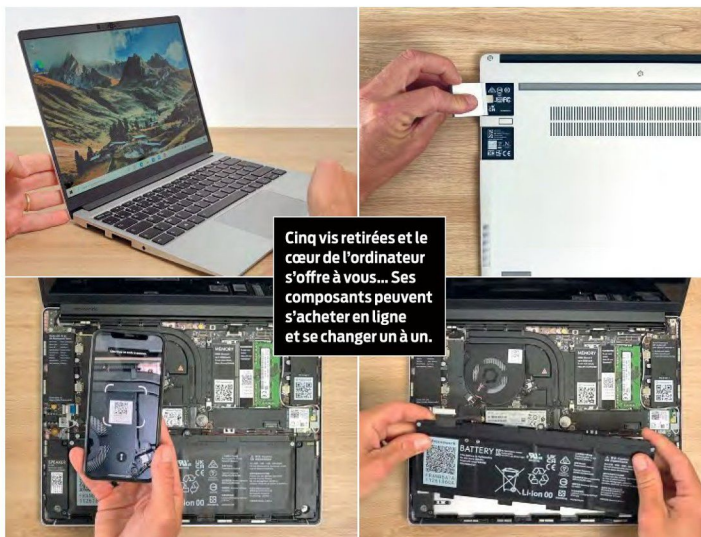
Le Framework Laptop ressemble, à première vue, à tous les autres ordinateurs portables, à ceci près qu'il affiche un indice de réparabilité très élevé, de 9,7/10, grâce à quelques innovations pertinentes.

CONNECTIQUE INTERCHANGEABLE

Quatre logements accueillent des cartes d'extension qui arborent chacune une prise spécifique. Vous pouvez ainsi choisir d'installer des USB A ou C, une prise HDMI ou DisplayPort (servant à relier l'ordinateur à un écran), un lecteur de carte MicroSD ou de l'espace de stockage supplémentaire (en option). Il est possible de changer la configuration à votre guise.

COMPOSANTS ACCESSIBLES

Alors que la plupart des fabricants font tout pour décourager les bricoleurs, il suffit ici de retirer cinq vis et de soulever le clavier pour accéder au cœur du Framework. Vous découvrirez alors les différents composants sur lesquels figurent des QR codes vous renvoyant, depuis votre smartphone, à une boutique en ligne (afin d'en acheter de nouveaux) et à un tutoriel décrivant pas à pas la méthode de remplacement. Changer la batterie et les haut-parleurs ou encore ajouter de la mémoire vous prendra seulement une dizaine de minutes.



PERFORMANCES À LA HAUTEUR

Contrairement à d'autres ordinateurs évolutifs, ce PC a su rester léger et peu encombrant. Il est en outre équipé d'un clavier rétroéclairé, d'un grand pavé tactile, d'un bon écran et même d'un système de reconnaissance d'empreinte. Quant à ses performances, nos tests montrent qu'elles n'ont rien à envier à celles de produits de marques Asus, Acer ou HP.

DÉFAUTS SURMONTABLES

Remplacer vous-même un composant, c'est une chose... encore faut-il que vous soyez capable d'identifier l'origine du

problème et de sauvegarder vos données pour ne pas risquer de les perdre. Une bonne dose de minutie s'avère aussi indispensable, car vous serez susceptible de manipuler des connecteurs fragiles et des fils électriques très fins. Si vous doutez de vos aptitudes, recourez aux services d'un professionnel. Étant donné que l'ordinateur est simple à démonter, la facture devrait rester raisonnable. Les emplacements de la connectique peuvent également se révéler insuffisants, mais comme chaque module est facile à remplacer, ce n'est pas rédhibitoire.

NOTRE AVIS

La version que nous avons testée nous a séduits. Depuis, le Framework s'est encore amélioré en intégrant des processeurs Intel de 12^e génération. Disponible sur Framework en trois configurations, il est vendu entre 1 199 et 2 339 €. Certes, c'est cher, mais il est prévu pour fonctionner longtemps – sous réserve que les pièces de rechange demeurent disponibles, ce dont on n'est jamais certain. ♦

TEST DU FRAMEWORK 11^e génération

> 13,5" > Intel Core i5-1135G7
> RAM 8 Go > SSD 256 Go

Note globale 14/20 ★★

Performances ★★ Autonomie ★★

Son ■ | Équipement ★ | Qualité

de construction ★★ | Affichage ★★



● Encombrement et poids

● Performances ● Qualité d'écran



● Connectique configurable ● Facilité



d'accès aux composants



● Prix (entre 1199 et 2339 €)

● Qualité sonore



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



TESTÉ ailleurs

Pendant ce temps, nos homologues étrangers mènent leurs propres essais comparatifs.

Espagne **SEOIR À SON SÉANT**

C'est la rentrée ! **Compra Maestra** rappelle l'existence d'une norme européenne (EN 1335) afin que les sièges de bureau siéent à tous en matière de confort et d'ergonomie. L'assise (réglable en hauteur, pivotante), le dossier (avec zone convexe pour le bas du dos) et accoudoirs (ajustables) sont essentiels. Prix moyen constaté : 195 €.



Suisse **COUP DE CANIF DANS LA LÉGENDE**

Grâce à la qualité de sa lame, l'américain Leatherman arrive en tête au banc d'essai dédié aux couteaux de poche de **Bon à savoir**, devant Victorinox, le fabricant... du célèbre couteau suisse. La star déchue conserve toutefois l'avantage sur l'ergonomie du manche.

Portugal **BLONDES ET BONNES**

Dans la sélection de bières blondes réalisée par **Deco ProTeste**, deux références de distributeurs se distinguent comme bons choix : la Kings Bräu d'Intermarché et la Karlsquell d'Aldi. Elles coûtent moins de 40 centimes pour 33 cl, soit deux à trois fois moins cher que les Stella Artois, Carlsberg ou Heineken.



Canada **AU QUÉBEC, ÇA PÉTILLE**

À *Que Choisir*, on ne boude pas la bière, mais les hard seltzer, oui, ces nouvelles boissons alcoolisées à base d'eau parfumée (on s'insurge même des grosses ficelles marketing de la filière pour cibler les plus jeunes). La situation est tout autre

de l'autre côté de l'Atlantique, où **Protégez-vous** les évalue déjà comme n'importe quels produits. Question de culture... ou de temps ?

Belgique **COUP DE PROPRE**

Kärcher colonise le comparatif de nettoyeurs haute pression de **Test Achats** avec ses modèles vendus entre 200 et 400 €. Certes, le Bosch EasyAquatank 110 se montre un peu moins performant, mais il ne coûte que 65 €. Suffisant pour un coup de propre !



QUE CHOISIR

Testé ce mois-ci sur QUECHOISIR.ORG



SMARTPHONES

Les meilleurs modèles et les bons plans. **Près de 270 téléphones au banc d'essai**



TÉLÉVISEURS

Toutes les diagonales, du 32 au 75 pouces, chez 7 fabricants. **Plus de 300 écrans testés**



LAVE-VAISSELLE

Cher à l'achat, mais économique à l'usage. **55 machines étudiées**



CASQUES DE VÉLO

Vous êtes cycliste ? Port du casque conseillé, et même obligatoire pour les speedbikes. **Plus de 30 modèles évalués**



SÈCHE-LINGE

Les pompes à chaleur se généralisent. Quelle efficacité ? **Près de 55 appareils comparés**

QUE CHOISIR

Plus de 530 tests sur QUECHOISIR.ORG

Des mises à jour en continu

Et les caractéristiques des produits pour trouver celui adapté à vos besoins

Des guides d'achat

Et tous nos conseils et décryptages pour bien choisir

- ALIMENTATION ● HIGH-TECH
- ÉLECTROMÉNAGER ● ÉNERGIE
- AUTO ● MAISON ● TOURISME
- SANTÉ ● BIEN-ÊTRE

QUE CHOISIR

QUECHOISIR.ORG

Votre guide conso au quotidien



VOITURES ÉLECTRIQUES

Des bornes et encore des bornes...

Exit les moteurs thermiques, dont la vente devrait être interdite d'ici à 2035 en Europe. Si la mesure est confirmée, nous roulerons bientôt (presque) tous en voiture électrique. Aujourd'hui, celle-ci assure sans souci les déplacements du quotidien, mais quid des longs trajets alors que beaucoup d'utilisateurs déplorent un manque de bornes de recharge et de nombreux dysfonctionnements ? Pour le savoir, j'ai réalisé un tour de France de 2000 km en électrique sur autoroute, en semaine. Partant de la région parisienne, je me suis rendu à Aix-en-Provence puis j'ai pris le chemin du retour via Toulouse. Récit de voyage.

— Par **YVES MARTIN** Illustrations : **OLIVIER PELLETIER**



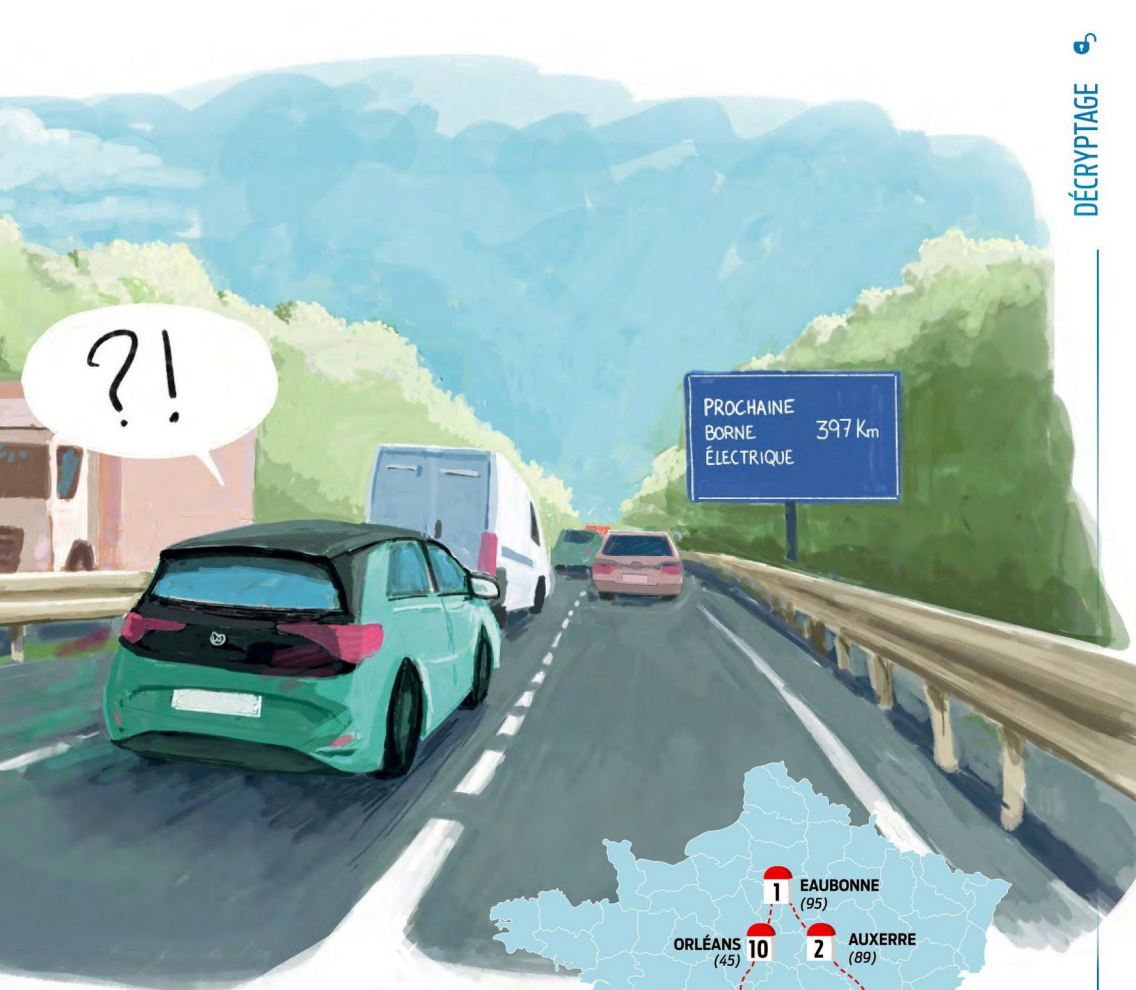
BORNE N°1 Gonfler la batterie à bloc avant le départ

Afin de rester serein, la veille du départ, je souhaite charger la batterie de ma voiture électrique au maximum. Je partirai d'Eaubonne, dans le Val-d'Oise, j'y cherche donc des stations. Celles que je repère ne sont pas très puissantes (elles ne fournissent

que du 3 ou 7 kW), mais elles affichent un tarif attractif : 0,61 € les 15 minutes de connexion entre 8 et 20 heures, et moitié moins cher entre 20 et 8 heures. Bizarre, le « plein » coûte le même prix quelle que soit la puissance délivrée. En outre, l'opération a duré

un certain temps. Avec la borne la plus puissante, j'ai atteint 97 % de capacité en 1 h 20. Un autre bémol : j'ai dû utiliser le câble du véhicule pour me brancher au point de recharge, et comme celui-ci a traîné par terre sous la pluie et que je n'avais pas de quoi le sécher, j'ai été obligé de le ranger sale. Pas très pratique.





IL FAUT PRÉPARER SON VOYAGE COMME IL Y A 40 ANS

Prendre la route en véhicule électrique, cela revient à faire un bond de 40 ans en arrière, quand Internet, les smartphones et les GPS n'existaient pas. Difficile, en ce temps-là, de voyager sans emporter les fameuses cartes Michelin. Les plus âgés d'entre nous les reverront étalées, avant le départ,

sur la table du salon pour savoir où faire le plein et se restaurer en chemin. Des préparatifs indispensables au regard des performances des voitures de l'époque et des infrastructures disponibles. Il était alors quasi impossible de partir à l'aventure en famille sur un coup de tête sans avoir le goût du risque.



L'électrique d'aujourd'hui, c'est un peu pareil. Il faut prévoir son périple dans les moindres détails, en établissant son itinéraire et en localisant les stations

sur le trajet. Et, surtout, pas question d'être pressé, car il convient de prendre en compte le délai d'accès à la borne puis le temps nécessaire à la recharge...

>>>

BORNE N°2 Une première étape tranquille

Le lendemain, je démarre à 6 heures du matin, afin d'éviter les bouchons et de rejoindre sans encombre l'autoroute A6, reliant Paris à Lyon. Au volant d'une

Volkswagen ID.3, j'apprécie l'agrément de conduite et le silence de la motorisation, qui incitent à rouler calmement. Après presque deux heures de route et un peu plus de 150 kilomètres, j'ai besoin d'une pause. Ça tombe bien, j'approche d'Auxerre (89).

J'aperçois, sur un panneau, un pictogramme signalant une borne sur l'aire de La Réserve (89) – parfois, il n'est pas présent alors que la station est équipée. Même s'il me reste 51 % de capacité, j'en profiterai pour recharger.

Dans la station, trouver l'espace dédié constitue un jeu de piste. Enfin les points de recharge Ionity apparaissent ! J'ai l'embarras du choix, tous sont libres. Je me connecte à une borne à 58 kW. Un café plus tard, soit 37 minutes, la batterie est remontée à 89 %. À 0,79 € la minute, je débourse 29,23 €. Je repars et enclenche le régulateur de vitesse, ce qui est conseillé pour avoir une vitesse stable et prolonger l'autonomie. Comme avec toutes les motorisations, plus on va vite, plus on consomme. À 130 km/h : 20 kWh⁽¹⁾/100 km. Cela tombe à 18 kWh dès que je ralentis de 20 km/h. Mais souhaitant arriver à Aix-en-Provence (13) pas trop tard, je roule à vitesse maximale sur autoroute.

(1) Kilowattheure.



BORNE N°3 La peur de la panne sèche

Après avoir parcouru 247 kilomètres depuis mon premier arrêt aux portes de la Bourgogne, je ne dispose plus que de 15 % de capacité. L'angoisse commence à poindre. Ouf ! voici l'aire de Mâcon Saint-Albain (71). Sauf que seules quatre bornes Ionity sont en service. Pas de chance, la première

que j'essaie ne fonctionne pas. Je réussis à me connecter à la deuxième. Il était temps ! Cinq minutes plus tard, toutes sont occupées. Les conducteurs, un Anglais et un Hongrois, des deux autos qui s'approchent ont des mines déconfites : ça risque d'être long. Et encore, nous ne sommes pas un jour de grands départs en vacances...



RECHARGE ET PAIEMENT : LA PRISE DE TÊTE !

Pensez à lire les instructions ! Selon les réseaux, il faut brancher la prise sur la voiture avant de lancer la charge ou faire l'inverse. On utilise une carte (physique ou dématérialisée via une appli) télécharger sur smartphone) dédiée à chaque opérateur. Vous devrez les

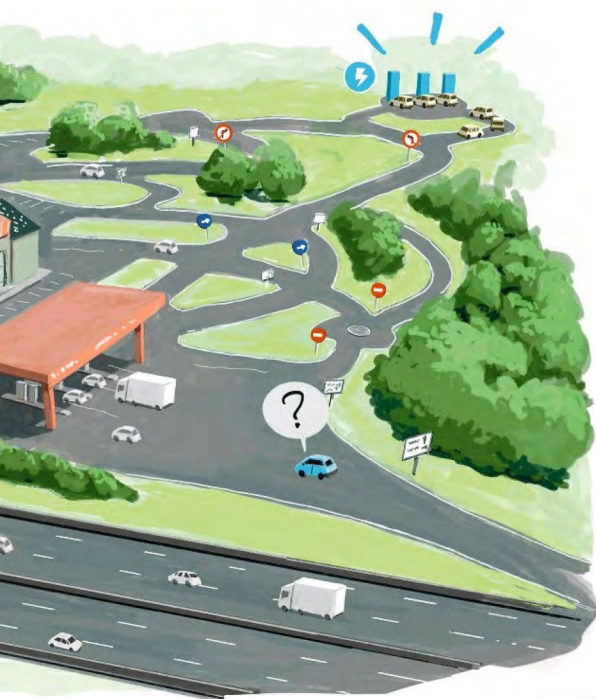
collectionner afin de ne pas être pris au dépourvu. Il existe aussi des badges multiréseaux (Chargemap, KiWhiPass, Freshmile), mais ils ne les prennent pas tous en compte. Reste la carte bancaire... que toutes les bornes n'acceptent pas. Côté tarification, c'est le flou artistique : chacun fait ce qu'il veut.



L'INFO QUE CHOISIR

Les recharges publiques gratuites, ça existe... mais ne soyez pas pressé. Ainsi, les clients de Lidl peuvent se brancher gratuitement à des bornes sur les parkings des magasins de l'enseigne.

Elles ne fournissent que 3 ou 22 kW, mais on a le temps de faire ses courses. Le Syndicat départemental d'énergies de l'Yonne (Sdey) dote plusieurs villages de bornes de 3,7 ou 22 kW librement accessibles aux habitants.



BORNES N° 4 ET 5 Ça devenait long

Je m'engouffre dans un trafic plus dense, qui m'oblige à freiner souvent (ce qui permet de récupérer de l'énergie). Résultat, sur l'aire de Montélimar Ouest (26), 227 kilomètres après mon dernier stop, ma batterie affiche encore 43 %. Elle grimpe à 87 % en 30 minutes de charge (borne de 88 kW, dépense de 23,70 €). Je continue sur l'A7 (Lyon-Marseille), vers Aix-en-Provence, où j'ai réservé un hôtel. J'y arrive en milieu d'après-midi ; il m'a fallu près de 10 heures, soit au moins 2 h 30 de plus qu'en voiture thermique. Aussitôt, je m'enquiers du point de recharge. Mais j'enrage, il est hors service. Ceux de Tesla, nombreux, me narguent. Ils n'accueillent que les modèles de la marque. Le réceptionniste m'indique un plan B : je me branche sur une prise classique... dans le local à poubelles. Une charge complète prendrait 22 heures. Je serai reparti avant.



Cette fois, mon « plein » prend 50 minutes, avec un courant de charge oscillant entre 32 et 126 kW. Le facturer à la minute et non à la puissance délivrée⁽¹⁾ est une aberration. Non seulement on perd du temps lorsque la puissance baisse (quand on dépasse les 80-85 % de recharge ou si toutes les prises sont utilisées) mais, en plus, cela alourdit la note. In fine, je paie 41,08 € et redémarre à 96 %.

(1) Ionity facture désormais la charge au kWh, à raison de 0,69 €/kWh sur les bornes rapides (350 kW) et de 0,39 €/kWh sur les plus lentes.



ON VA PLUS VITE ET PLUS LOIN AVEC LES VOITURES CHÈRES

Vraiment trop injuste ! Les voitures électriques les plus chères vont plus loin grâce à leurs batteries très puissantes et se rechargent ultrarapidement. La raison ? Un chargeur embarqué plus performant. C'est donc la double peine si vous

disposez d'un budget serré. Ainsi, une Renault Zoe R110, commercialisée à partir de 32 800 €, est dotée d'une batterie de 52 kWh. Elle voit sa puissance de charge limitée à 22 kW en alternatif ou à 50 kW en courant continu par son chargeur Caméléon.

Dès lors, pas la peine de se brancher sur un point de recharge délivrant du 100 kW, une moitié ne sera pas utilisée. En revanche, une Mercedes EQS 450+, vendue à 128 850 €, accueille une batterie de 108 kWh et accepte une charge sous 200 kW. Sur une borne

rapide, pour passer de 15 à 80 % de charge, la petite Renault demandera 54 minutes (soit 257 kilomètres * d'autonomie récupérés), alors que la Mercedes aura besoin de 29 minutes seulement (pour 510 kilomètres *).

* Données constructeurs.

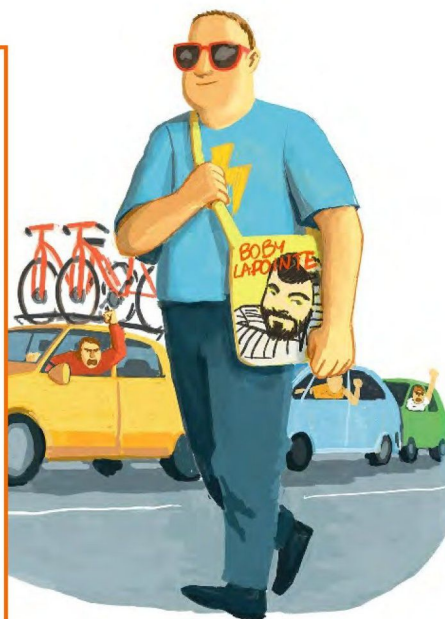
>>>

BORNES N° 6 ET 7 Il faut savoir s'occuper

C'est avec « seulement » 82 % de capacité que je décolle le lendemain, à 7 heures. Direction Toulouse (31), ma prochaine étape, via l'autoroute A9 (Orange-Perpignan). Après avoir conduit 2 h 10 et consommé 51 % d'énergie, je fais un break sur l'aire de Béziers Montblanc (34). L'unique station disponible appartient à Izivia (filiale d'EDF), accessible en scannant un QR code. Au troisième essai, je réussis à recharger. J'en profite pour visiter une expo consacrée au chanteur Boby Lapointe. Moins d'une heure plus tard, je retourne à mon véhicule tout guilleret... contrairement à un Néerlandais qui attend à côté.



«Vous en avez encore pour longtemps ?», m'interpelle-t-il. Je lui réponds que cela va durer encore quelques minutes. Il me dit qu'il se rend en Espagne. Cela force l'admiration. Et prouve que les étrangers ne craignent pas de rouler en électrique sur de longues distances. Je me remets au volant. Le second « plein » de la journée aura lieu à mon point d'arrivée, sur un parking où ont été installées des bornes du réseau Allego. Là, nouvelles difficultés à me connecter. Je finis par appeler l'assistance. On m'explique qu'avec cet opérateur, on ne se branche qu'une fois que l'on a demandé la charge. Cela me coûte 25 € (à raison de 0,35 € le kWh) + 2,50 € de parking !



BORNES N° 8 À 10 Retour avec détour

Au petit matin, je quitte la Ville rose. À l'approche de Brive (19), je ne dispose que de 23 % d'électricité. Le GPS m'indique la présence de bornes sur des voies secondaires. Comme il ne s'agit pas d'un grand détour, je sors de l'autoroute. Tout va bien. Sauf que le point de recharge ne distribue que 3 kW. Et pas de bol, le café du coin est fermé. Pas grave, je me balade dans la campagne. Résultat : 1 h 10 d'attente pour remonter à 40 % de capacité en déboursant moins de 5 €. En plus, ce type de routes (ici, la D704) est moins énergivore. Retour sur l'autoroute. J'arrive sur l'aire du Bois-Mandé, au nord de Limoges (87), avec un niveau

de 14 %. Ce trajet de 110 kilomètres depuis mon dernier arrêt affiche la consommation la plus faible : 16,8 kWh/km. Désormais aguerri, je me branche en un tournemain et regonfle la batterie à 92 % pendant ma pause déjeuner de 50 minutes. Puis je continue sereinement sur l'A20 jusqu'au nord d'Orléans, où je fais une escale sur l'aire Ionity de Saran (45), perdue au cœur d'une zone industrielle, sans restaurants ni toilettes.

J'écourte cette halte peu agréable au bout de 29 minutes. J'ai désormais assez de réserve pour revenir à Euabonne. J'arrive à 17 heures. Au total, j'ai roulé pendant 9 h 30.





BILAN C'EST BEAUCOUP PLUS LONG MAIS MOINS CHER EN ÉLECTRIQUE

Parcourir de longues distances sur autoroute en voiture électrique est compliqué. D'abord, il faut préparer avec soin son voyage (itinéraire, localisation de stations moins fréquentées...). Ensuite, on est obligé de faire souvent des pauses, qui peuvent être incompatibles avec

certaines situations (enfants en bas âge, contraintes horaires...). Car l'électrique rallonge la durée de trajet d'au moins 25 %. En outre, même si le réseau se développe, le nombre de points de recharge ne répond pas à la demande, surtout lors des grands départs en

vacances. Conséquence, on peut attendre un long moment avant de se brancher. Enfin, le système de paiement mérite d'être amélioré (uniformisation des tarifs et facilité de règlement). Équiper chaque borne d'un terminal bancaire serait bienvenu.



Comparons la durée et le coût des trois trajets en voiture électrique et thermique

	EAUBONNE AIX-EN-PROVENCE		AIX-EN-PROVENCE TOULOUSE		TOULOUSE EAUBONNE	
Distance	772 km		389 km		736 km	
Motorisation	Électrique	Thermique	Électrique	Thermique	Électrique	Thermique
Temps de parcours	9 h 38	7 h 30	4 h 45	3 h 35	9 h 30	6 h 45
Coût ⁽¹⁾	94,01 €	102,67 €	45 €	51,74 €	67,82 € ⁽²⁾	97,89 €

(1) Pour un carburant E10 à 1,90 €, une consommation moyenne de 7 l/100 km et hors péages.

(2) Avec utilisation d'une borne du réseau Mobilie (en Nouvelle-Aquitaine), hors autoroute, à 0,066 €/min, soit 4,62 € pour 1 h 10 de charge.



ENQUÊTE
LECTEURS

La recharge publique doit progresser

Du 6 au 13 avril 2022, 1 622 lecteurs ont répondu à un questionnaire en ligne. Cette enquête, qui a suscité un vif intérêt, portait sur trois points principaux : l'achat de la voiture électrique, son usage et le niveau de satisfaction.

Nos résultats

Le marché de la voiture électrique est jeune : 71 % des modèles ont moins de 3 ans et 83 % des acheteurs ont choisi un véhicule neuf.

L'usage d'un véhicule électrique génère une très forte satisfaction globale (8,8/10), mais elle chute lorsqu'on parle d'autonomie (7,5, en moyenne). Les possesseurs des voitures les plus chères (lire aussi l'encadré p. 53), les SUV et les routières, accordent une meilleure note sur ce point avec respectivement 8,1 et 8,5/10, alors que celle-ci n'atteint que 7,1/10 pour ceux qui roulent en citadine et 6,7/10 pour les conducteurs d'une compacte.

La différence entre l'autonomie annoncée par le constructeur et celle constatée est l'autre point négatif signalé par les sondés. L'écart moyen s'élève à 20 %.

La recharge à domicile est privilégiée par 74 % des répondants. 41 % d'entre eux se branchent sur une prise classique, 33 % sur une prise renforcée et seulement 26 % utilisent une wallbox, l'équipement le plus puissant pour les particuliers.

Concernant les bornes publiques, 72 % des sondés estiment que la couverture du territoire est incomplète, dont 26 % très incomplète. Parmi les solutions proposées, quatre types de réseaux de recharge dominent : collectivités, grandes surfaces, Tesla et Ionity. Bonne nouvelle, 73 % des participants à notre enquête déclarent n'avoir pas de temps d'attente pour se brancher et seuls 6 % doivent patienter plus d'une demi-heure. Par contre, la recharge reste assez longue, avec 76 % qui durent plus de 30 minutes, dont 34 % plus d'une heure. Enfin, les trois quarts des répondants ont rencontré des soucis avec les bornes publiques. La panne de borne en est la cause principale (64 %), suivie de la non-reconnaissance de la carte (15 % des cas). Hélas, pour 88 %, le problème n'a pas été résolu sur place.

Y. M. avec Grégory Caret

CRÉDIT IMMOBILIER

L'assurance emprunteur gagne en souplesse

Grâce à la loi Lemoine, vous pouvez désormais résilier à tout moment l'assurance emprunteur de votre crédit, pour la remplacer par une moins chère... Avec plusieurs milliers d'euros d'économie à la clé !

— Par **ÉLISA OUDIN**

Loi après loi, le marché de l'assurance emprunteur, exigée par les banques afin de couvrir les risques de décès, d'invalidité et d'incapacité lors de la souscription d'un crédit immobilier, s'ouvre à la concurrence. L'entrée en vigueur, le 1^{er} juin, du dispositif Lemoine achève la libéralisation du secteur. Et à l'heure où l'inflation pèse lourdement sur le pouvoir d'achat des Français, il s'agit d'une excellente nouvelle. Car les enseignes bancaires ont pris l'habitude d'imposer à leurs clients leurs contrats groupes et leurs tarifs. Or, il existe des offres individuelles beaucoup plus intéressantes, commercialisées par des assureurs alternatifs. Grâce à ce texte, les consommateurs pourront donc enfin remplacer leur assurance par une autre aux garanties équivalentes (une condition sine qua non, lire l'encadré ci-dessous) mais moins chère. L'UFC-Que Choisir, qui s'est battue pendant près de 10 ans pour mettre fin à ce monopole

de fait, salue cette avancée législative. Selon les calculs de l'association, « *les particuliers réalisent, en moyenne, autour de 5 000 € d'économie en faisant jouer la concurrence et en changeant de contrat* ».

Résiliation à tout moment

Avec cette réforme, les emprunteurs ont la possibilité de résilier leur assurance sans frais et à tout moment, et non plus seulement à sa date anniversaire. Cette nouvelle disposition s'applique aux offres de prêt émises à partir du 1^{er} juin 2022, et, dès le 1^{er} septembre, à toutes les autres. Avant l'adoption de la mesure, cette faculté était limitée à la première année de souscription. Ensuite, il fallait attendre la date d'échéance du contrat pour avoir le droit de l'annuler. Mais quelle date prendre en compte ? Celle à laquelle avait été contracté l'emprunt, celle de la signature de la demande d'adhésion au contrat d'assurance, ou encore celle de sa prise d'effet ? Beaucoup d'établissements

financiers ont joué sur ces ambiguïtés afin de retarder ou de refuser la résiliation. Cette difficulté appartient au passé. Désormais, il suffit d'envoyer sa demande à l'organisme prêteur en lettre recommandée. Celui-ci a l'obligation de mettre un terme au contrat dans le mois qui suit la réception du courrier. À noter que le texte impose par ailleurs aux banques et



ÉQUIVALENCE DES GARANTIES Une condition sine qua non

Pour substituer une assurance emprunteur à une autre, la loi impose qu'elle couvre les mêmes risques de façon identique. Afin d'en trouver une aux garanties équivalentes, voici nos conseils.

Repérez les garanties incluses dans le contrat initial. Consultez la fiche standardisée d'information, qui recense les 13 critères de garantie et de prise en charge souscrits dans la première assurance. Il faut la demander

à la banque, qui doit vous la fournir.

N'hésitez pas, en cas de doute, à vous faire conseiller par un professionnel (courtier, agent d'assurances, expert, comparateur, etc.).

Vous pouvez ainsi déléguer la procédure de changement à *Que Choisir*, via son comparateur (quechoisir.org/calculateur-assurance-emprunteur-n63959, élaboré par la SAS Que Choisir), qui se chargera de toutes les démarches.



la loi. Requêtes redondantes, absence de réponse à une demande de négociation... certaines d'entre elles découragent intentionnellement le client souhaitant aller voir ailleurs, qui, souvent lassé, finit par y renoncer. Pour preuve, une étude récente du site Réassurez-moi indique que « la complexité du changement d'assurance de prêt » représente le premier frein (40,34 %), devant « le manque d'information » (35,94 %) et « la pénibilité de refaire le questionnaire de santé » (25,92 %). Dorénavant, si un établissement faillit à ses obligations, il encourt une amende de 15 000 €.

Contexte financier encore favorable

Concrètement, ce sont les consommateurs les plus jeunes et en début de remboursement de crédit immobilier qui réaliseront les économies les plus importantes dès lors qu'ils feront jouer la concurrence. Quand le souscripteur a moins de 30 ans, celles-ci varient souvent de 30 à 60 %. Entre 35 et 40 ans, elles peuvent atteindre environ 30 %. N'hésitez pas à utiliser le comparateur *Que Choisir* (lire l'encadré p. 56) pour calculer les gains possibles.

D'ailleurs, n'attendez pas trop longtemps avant de souscrire un contrat individuel. Car si un grand nombre de compagnies (Alptis, Netlife, Agipi, CNP...) continuent à en proposer à des prix jusqu'à deux fois moins élevés que ceux des assurances groupées, une hausse des tarifs est fort possible à plus ou moins long terme. « Des assureurs seront sûrement tentés d'augmenter les primes concernant tous les crédits de moins de 200 000 €, afin de retrouver un équilibre primes/sinistres qui se rapproche de l'ancienne situation, s'inquiète notamment un bon connaisseur du sujet. Comment ? Il est trop tôt pour le dire. Cependant, plusieurs scénarios sont envisageables : surprimes, exclusions de garanties, non prise en charge de certains profils. » La loi Lemoine a prévu une évaluation du dispositif d'ici à deux ans par le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) et l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR).

La CNP, filiale assurance de La Banque postale, a annoncé qu'il n'y aurait aucune majoration. Toutefois, cela ne semble pas être le cas chez tout le monde. Le témoignage d'un courtier indépendant laisse songeur. Il affirme avoir effectué une simulation d'assurance emprunteur pour un client âgé de moins de 60 ans et un prêt de moins de 200 000 € (donc, sans questionnaire médical) sur un comparateur en ligne réservé aux professionnels. Prime totale affichée : 15 000 €. Il a recommencé l'opération avec, cette fois, un crédit d'un montant un peu supérieur à 200 000 €, ce qui implique un questionnaire à remplir. Le coût est alors tombé à 5 000 €, soit trois fois moins cher ! « Lorsqu'un dossier entre dans les critères d'exonération de questionnaire de santé, un unique contrat est proposé », précise le courtier. Qui conclut : « Il est probable que certains assureurs ont déjà largement anticipé la progression de la sinistralité qui découlera de cette absence de questionnaire. » ♦

aux assureurs d'afficher le coût de leur assurance emprunteur sur une durée de huit ans et de prévenir, chaque année, leurs clients de leur droit à la révocation.

Des sanctions plus lourdes

Autres points qui satisfont l'UFC-Que Choisir : le délai du droit à l'oubli passe de 10 à 5 ans, à compter de la fin du protocole thérapeutique, pour les anciens malades du cancer ou les personnes souffrant d'hépatite C (il devrait être étendu à d'autres pathologies chroniques) et le questionnaire médical est supprimé. Cela concerne les prêts inférieurs à 200 000 € (par assuré) et qui arrivent à échéance avant les 60 ans de l'assuré. Deux décisions qui devraient faciliter l'accès au crédit immobilier des particuliers, en éliminant les discriminations basées sur leur santé. Enfin, les banques récalcitrantes se verront infliger des sanctions plus sévères en cas de non-respect de



Quatre lois pour une libéralisation

Afin de venir à bout du monopole bancaire sur l'assurance emprunteur, il aura fallu pas moins de 10 ans et 4 interventions législatives. Petit rappel des grandes dates.

2010 Loi Lagarde

Possibilité de souscrire une délégation d'assurance lors de la signature du prêt.

2014 Loi Hamon

Droit de changer d'assurance emprunteur n'importe quand au cours de la première année du crédit.

2018 Amendement Bourquin

Liberté de changer d'assurance emprunteur à chaque échéance annuelle et sans pénalités.

2022 Loi Lemoine

Résiliation de l'assurance emprunteur possible à tout moment et sans frais.

ARNAQUES INTERNET

La police passe au numérique

Le consommateur escroqué sur Internet a désormais la possibilité de déposer une plainte en ligne. Mode d'emploi et reportage.

— Par ARNAUD DE BLAUWE

Enfin ! Alors que, depuis plusieurs années, on déplore le boom des arnaques sur Internet avec une certaine impuissance, voici un outil qui pourrait faire évoluer un peu les choses... sans pour autant espérer de miracle. Car, oui, les délinquants qui agissent sur la Toile ont encore de beaux jours devant eux. N'empêche. En mars dernier, le ministère de l'Intérieur a lancé la plateforme numérique Thésée, où opèrent surtout des policiers et quelques gendarmes. Les particuliers confrontés à une escroquerie en ligne ont la possibilité d'y effectuer un signalement ou de porter plainte. Plus besoin de se déplacer – et d'attendre parfois plusieurs heures – lorsque l'on souhaite en déposer une. Certains objecteront que cette solution dématérialisée déshumanise un peu la démarche, déjà pénible pour celui qui l'entreprend.

Espace personnel obligatoire

Comment accéder à Thésée ? Rendez-vous sur Service-Public.fr, cliquez sur la rubrique « Justice », puis sur l'onglet « Arnaques sur Internet », et remplissez un questionnaire. Identifiez-vous ensuite via la case FranceConnect afin d'ouvrir votre espace personnel (ouf !). Nombre

d'entre nous en possèdent déjà un puisque c'est par ce biais que nous réalisons de nombreuses procédures administratives (impôts, Assurance maladie, Pôle emploi...). « La connexion à son espace personnel est obligatoire pour une plainte, facultative s'il s'agit d'un signalement », explique le capitaine Laurent Collomb, qui dirige la plateforme, 20 ans d'expérience en cybercriminalité à son actif.

Tout est numérisé. « Dans un premier temps, le plaignant reçoit de Service-Public.fr un message lui annonçant que sa demande a été prise en compte. Dans les 24 à 48 heures – voire plus lors des pics d'activité –, nous l'informons, toujours dans son espace personnel, de la validation ou non de sa plainte. Plainte qu'il pourra compléter ou retirer. » Néanmoins, poursuit le policier, « notre champ d'intervention ne concerne que huit modes opératoires : les faux acheteurs, les faux vendeurs, les fraudes liées aux sites de vente, les rançongiciels, les fausses locations, les chantages et les escroqueries en ligne, le piratage des messageries électroniques. Nous ne traitons pas les arnaques aux prétendues pannes informatiques ni les placements financiers bidon ». Un positionnement qui semble compris du grand public, puisque le taux de rejet des plaintes ne s'élèverait qu'à 15%.

Bien sûr, Thésée ne garantit pas que les victimes récupéreront leur argent. Les chances d'y parvenir demeurent infimes. Cependant, ce dispositif permet de rationaliser les enquêtes grâce à une



base de données commune. Quand les escrocs sévissent sur le Net, ils ciblent leurs proies partout sur le territoire national. Les plaintes déposées sont alors éparpillées et les liens entre elles, rarement faits. Résultat, la justice les classe, et les aigrefins ne sont pas inquiétés. Avec Thésée, des recoupements sont effectués à partir des plaintes ou des signalements enregistrés, ce qui facilite les investigations. À se demander, d'ailleurs, pourquoi ce système n'a pas été mis en place plus tôt. « En réalité, on y planche depuis 2015, indique Laurent Collomb. Mais il fallait régler des questions de droit et développer les logiciels adaptés. » Or, comme l'a rappelé la Cour des comptes dans un rapport au vitriol sur Scribe, un logiciel de prise de plaintes toujours inopérant malgré des millions d'euros dépensés, les projets informatiques ne sont apparemment pas le fort de la police...

Les agents de Thésée n'ont pas vocation à interpellier les malfaiteurs. « Une fois que nous avons établi un lien entre les divers

Plus besoin de se déplacer pour effectuer un signalement ou porter plainte



La plateforme Thésée permet de faire des recoupements entre les plaintes ayant des points communs, facilitant ainsi les enquêtes.

faits portés à notre connaissance et déterminé le critère géographique, soit le lieu où vit le cybercriminel dont nous avons éventuellement découvert l'identité, le dossier est transmis au procureur de la République de Nanterre (92) sous l'autorité duquel nous travaillons⁽¹⁾, précise le responsable de la plateforme. À charge pour lui de prendre le relais. Par exemple, en renvoyant l'affaire vers le parquet compétent, qui sollicitera alors les forces de l'ordre locales. » À ce jour, 42 enquêtes ont été ouvertes et elles couvrent 1200 plaintes. Les requérants ne sont pas informés des suites qui leur sont données. « C'est la procédure. Si l'on veut être efficace, on doit faire preuve de discrétion », souligne Laurent Collomb.

Pas assez d'effectifs

Lors de notre visite dans les locaux de Thésée, une petite dizaine de personnes étaient présentes sur un plateau divisé

en deux parties. Le lieu accueille aussi la plateforme téléphonique Info escroqueries qui oriente les victimes d'une arnaque (lire l'encadré ci-contre). Et en cet après-midi-là de juillet, seule une jeune femme décrochait. « Thésée n'est pas encore très connue des policiers et des gendarmes, commente Laurent Collomb. Du coup, nous peinons à recruter du personnel. Il a fallu basculer des effectifs d'Info escroqueries – 107 000 appels en 2021 – vers notre service. Nous sommes 17 actuellement, mais 16 postes restent à pourvoir. » Les pouvoirs publics espèrent que Thésée montera vite en puissance. En 2021, alors que le site n'existait pas encore, police et gendarmerie ont collecté 116 000 plaintes et 93 000 signalements relatifs à des faits relevant de son champ d'action, tout en sachant que beaucoup passent sous les radars. À comparer avec les 13 460 plaintes et 16 700 signalements recueillis par Thésée en quatre mois. Les faux sites de vente et les faux vendeurs forment le plus gros bataillon (près de 60 % du total). Suivent les faux acheteurs et les fausses locations saisonnières. Le préjudice le plus élevé constaté pour l'instant ? 472 000 €. Aïe ! ♦

(1) Thésée est accueillie dans les locaux de la sous-direction de lutte contre la cybercriminalité, qui dépend de la direction centrale de la police judiciaire installée à Nanterre.

Forces d'appoint

Outre Thésée, policiers et gendarmes gèrent d'autres outils à destination des particuliers et des professionnels victimes d'escroqueries. Des dispositifs qui sont encore loin d'avoir atteint leur vitesse de croisière et qui, pour l'heure, ne suffisent pas à réduire vraiment l'afflux de plaignants dans leurs locaux.

#Pharos C'est « la plateforme de signalement des contenus illicites de l'Internet (sites, forums, réseaux sociaux...) ». En plus des escroqueries ou arnaques financières, ce dispositif cible tout ce qui se rapporte à la pédophilie, au racisme, à l'apologie du terrorisme... Avec Pharos, vous signalez des faits, mais vous ne pouvez pas déposer de plainte. **Internet-signalement.gouv.fr**

#Préplainte en ligne Ce service permet à la victime « d'effectuer une déclaration [concernant] des faits d'atteinte aux biens (vols, dégradations, escroqueries) » pour lesquels l'identité de l'auteur est inconnue. Afin que « cette préplainte soit enregistrée comme plainte », précise le ministère de l'Intérieur, vous devez signer cette déclaration dans une unité de police ou de gendarmerie que vous allez choisir. Un portail destiné « à vous faire gagner du temps lors de votre présentation » au commissariat ou à la gendarmerie, qui prendra formellement la plainte. **Pre-plainte-en-ligne.gouv.fr**

#Info escroqueries Ouverte du lundi au vendredi de 9 h à 18 h 30, cette plateforme téléphonique « est chargée d'informer, de conseiller et d'orienter » les victimes (ou qui pensent l'être) d'une escroquerie. **0805 805 817 (appel gratuit)**

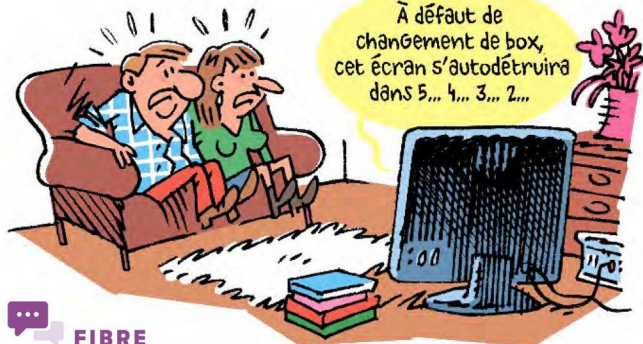
Bon à savoir Les plateformes citées sont aussi accessibles via Service-Public.fr ou le portail Moncommissariat.fr. Vous pouvez aussi dénoncer des arnaques sur d'autres sites ne dépendant pas du ministère de l'Intérieur, comme **Signal.conso.gouv.fr** (ministère de l'Économie).

GRANDES SURFACES

Articles en promo non disponibles

Le distributeur Lidl communique régulièrement, par voie de spots télévisés ou de prospectus, sur la mise en vente ponctuelle et à date précise de certains produits. Or, quand on se rend dans ses supermarchés au moment annoncé, les marchandises ne sont pas en rayon, ou alors en très faible quantité. Lorsque l'on questionne le personnel de l'enseigne, il semble ne disposer d'aucune information et invite simplement à venir une autre fois, en espérant une nouvelle livraison. Il ne s'agit ni d'une pratique isolée ni d'un malheureux hasard, les commentaires des clients sur les réseaux sociaux en témoignent. Le fameux « dans la limite des stocks disponibles » excuse-t-il que les articles soient absents de plusieurs magasins à l'ouverture, le jour J ? L'objectif caché est bien d'augmenter la fréquentation et, par là même, les achats des consommateurs qui font le déplacement, attirés par ces promotions. ♦

Frédérique Fity, par courriel



FIBRE

Changement de box nécessaire ?

J'ai pris un forfait fibre TV et téléphone chez Orange. Depuis peu, un message s'affiche sur mon téléviseur. On me propose de changer de box pour disposer d'une image plus nette et m'abonner à Netflix. Je peux cliquer soit sur « Ignorer », soit sur « En savoir plus ». Lorsque je choisis la première option, l'écran se bloque et il ne m'est plus possible de regarder la télé. Cela se produit surtout le soir. L'opérateur a-t-il le droit d'agir ainsi ? ♦

Sophie A., Montreuil (93)

LA RÉPONSE DE QCC

« Votre opérateur est tenu d'« assurer de manière permanente et continue l'exploitation du réseau » (art. D. 98-4 du Code des postes et des communications électroniques). Il s'agit d'une obligation de résultat (Cour de Cassation, 1^{re} ch. civile, du 19/11/2009, n° 08-21.645). Le procédé que vous décrivez peut s'apparenter à une pratique commerciale interdite, dès lors que ces sollicitations répétées et insistantes sont de nature à altérer

de manière significative votre liberté de choix (art. L. 121-1 et L. 121-6 du Code de la consommation). Rapprochez-vous du service client d'Orange; démontrez que cette méthode vous contraint à accepter un changement de box, assorti d'un abonnement plus onéreux ou de l'acquiescement de frais. N'hésitez pas, par ailleurs, à alerter l'Autorité de régulation des communications électroniques (Arcep) sur son site dédié (Jalerte.arcep.fr).

SNCF

Pour un meilleur accueil en gare

Comme vous le soulignez dans votre enquête publiée dans le QC n° 614 (juin 2022), beaucoup de seniors sont exclus du numérique. C'est d'autant plus vrai avec la SNCF. Afin d'inciter les voyageurs à réserver leurs titres de transport sur son site internet ou son application, la société ferroviaire diminue progressivement le nombre de ses guichets physiques. On ne les trouve désormais plus que dans les grandes gares. Or, la majorité des clients qui viennent sur place sont des personnes âgées, et aucun équipement n'est mis à leur disposition. Il faut souvent faire la queue plusieurs dizaines de minutes en extérieur ou attendre sur des bancs inconfortables, pour finalement apprendre que seuls les billets de train avec départ le jour même sont délivrés. Un meilleur accueil des usagers devrait être exigé ! ♦

Frédéric Denisey, par courriel

ILLUSTRATIONS: MANU BOISTEAU

LOGEMENT

La propriétaire rentre chez elle

Ma propriétaire a vendu sa résidence principale. Elle m'a informé de vive voix qu'elle souhaitait récupérer sa maison, que je loue depuis mai 2021, pour l'habiter. Elle va m'envoyer un recommandé avec AR, m'annonçant que je dispose d'un préavis de six mois avant de libérer les lieux. En a-t-elle le droit ? ♦ **G. C.,** Le Pizou (24)

LA RÉPONSE DE Q C

Votre propriétaire peut vous donner congé pour reprendre sa maison, mais pas n'importe quand. En location vide, un bail dure, sauf exception, trois ans. La demande doit vous parvenir au moins six mois avant son terme. D'autres conditions s'imposent : fourniture d'une notice d'information, indication claire du motif et justification de celui-ci dans le courrier en recommandé (art. 15 de la loi n° 89-462 du 06/07/1989). Si la procédure est réalisée dans les temps et selon les formes requises, vous serez tenu de quitter le logement, mais uniquement à la date d'échéance du bail, soit en mai 2024. Seule une clause précise, inscrite dans votre contrat, pourrait permettre au bailleur de vous obliger à libérer les lieux plus tôt pour raison professionnelle ou familiale (art. 11 de la loi précitée). Cela ne semble pas être votre cas.



De quoi perdre les pédales

DONS

Mauvaise organisation chez Emmaüs

Désirant céder gratuitement un vélo d'appartement, j'envoie un e-mail à l'adresse indiquée pour les dons sur le site d'Emmaüs. Faute de réponse, un mois plus tard, j'appelle l'association. On me communique le numéro d'Emmaüs collecte. Après trois coups de fil sonnant dans le vide, je tombe sur quelqu'un qui me conseille de téléphoner à Emmaüs défi. Là, un interlocuteur me questionne puis me demande d'écrire un courriel. « *Ce don est trop faible, contactez Emmaüs coup de main* », me dit-on. Le nouveau courriel expédié reste lettre morte. De guerre lasse, je publie une annonce sur la plateforme Donnons.org et reçois 14 propositions en deux heures. J'aurais aimé aider la structure d'insertion qu'est Emmaüs, mais sa désorganisation décourage les meilleures volontés. ♦ **F. M.,** Paris (75)



ASSURANCE

Couvrir une auto qui ne roule pas

À la suite d'un décès, mon fils a hérité d'une voiture qu'il veut garder en souvenir, sans en faire usage. Son assureur maintient qu'il doit continuer à la garantir. Il lui propose une couverture minimale, dont la cotisation annuelle est tout de même comprise entre 70 € et 90 €. Doit-il se soumettre à cette injonction ? ♦ **Robert B.,** par courriel

LA RÉPONSE DE Q C

Votre fils, en héritant de cette auto, en est devenu propriétaire. En cette qualité, sous peine de sanctions, il est obligé d'être couvert pour la responsabilité civile, la garantie minimale obligatoire (art. L. 211-1 du Code des assurances et L. 324-2 du Code de la route). Même s'il n'envisage pas de l'utiliser, la voiture pourrait être impliquée dans

un dommage causé aux tiers. La responsabilité de votre fils risquerait donc d'être engagée (incendie, explosion...). S'il souhaite être totalement dispensé d'assurance, il faut que le véhicule soit « hors d'état de nuire » et de rouler. Pour cela, il doit être remis dans un lieu clos, sans que les roues touchent le sol, avec la batterie retirée et le réservoir d'essence vidé.

ÉLECTRICITÉ

Païement par prélèvement obligatoire

J'ai voulu souscrire à l'offre Essentielle Électricité de TotalEnergies, mais sans autoriser le prélèvement bancaire. Or, cette condition est nécessaire pour valider le contrat. N'est-ce pas abusif ? ♦

Alain Faugouin, Paris (75)

LA RÉPONSE DE Q & C

Un fournisseur n'a pas le droit d'imposer un mode de paiement unique à ses clients. Il doit proposer au minimum le règlement par chèque ou en espèces (comme le mandat compte) dans les conditions prévues par la loi (art. 13 de l'arrêté du 18/04/2012, art. L. 112-6 et D. 112-3 du Code monétaire et financier). Pour éviter d'être débité automatiquement, il faut choisir une facturation autre que la mensualisation. Le médiateur de l'énergie constate d'ailleurs que la plupart des énergéticiens n'autorisent cette dernière qu'en cas de prélèvement bancaire. L'UFC-Que Choisir avait exigé des entreprises qu'elle avait sélectionnées lors de ses précédentes campagnes « Énergie moins chère ensemble » des dispositions plus avantageuses. S'il optait pour la mensualisation, le consommateur était autorisé à disposer d'au moins deux moyens de paiement différents. Rapprochez-vous du service client afin de faire le point sur les solutions qui s'offrent à vous.

ADRESSEZ VOS COURRIERS

233, BD VOLTAIRE,
75555 PARIS CEDEX 11

OU VOS E-MAILS

QUECHOISIR.ORG/
NOUS-CONTACTER-N42652



TONDEUSES ROBOTS

Hérissons en danger

Il manque, à mon sens, une information liée à la préservation de la biodiversité dans votre test dédié aux tondeuses robots (QC n° 614). Certes, vous évoquez l'utilité de ces appareils qui éloignent certaines espèces indésirables. Il aurait été judicieux aussi d'indiquer qu'ils représentent un danger pour les animaux utiles à nos jardins, comme les hérissons. Les associations de protection de la faune sauvage en parlent régulièrement. Et les fabricants de tondeuses eux-mêmes donnent des conseils afin d'éviter ces « accidents ». Ainsi, ils préconisent de ne pas faire fonctionner son robot au crépuscule ou la nuit, périodes de sortie des hérissons. ♦

Adriana Delannes, Saint-Nom-la-Bretèche (78)

LOCATION

Ni chien, ni chat, ni lapin...

Ma fille est locataire dans un petit immeuble composé de deux logements et d'un jardin. Lors de son entrée dans les lieux, le propriétaire lui a annoncé qu'il souhaitait qu'elle n'ait pas d'animaux domestiques, car les autres occupants ont un enfant en bas âge. Peut-il lui interdire d'emménager avec ses deux chats ? ♦

C. V.-M., Bordeaux (33)

LA RÉPONSE DE Q & C

Dans le cadre d'une location d'habitation, vide ou meublée, le locataire a le droit de détenir un ou plusieurs animaux domestiques. Toute clause contraire inscrite dans le bail, hormis pour les chiens d'attaque, dits de première catégorie, est abusive (art. 10 de la loi n° 70-598 du 09/07/1970). Dès lors,

cette requête ne s'impose pas à votre fille. Elle doit toutefois veiller à ne causer aucun dégât à l'immeuble et à ne pas gêner la tranquillité des autres occupants. En cas de dommages ou de troubles de voisinage provoqués par ses chats (odeurs, bruit...), sa responsabilité peut être engagée (art. 1243 du Code civil).

ÉOLIENNES

Oui, elles nous polluent bien la vie !

Vous avez publié dans le QC n° 615 un article détaillant l'impact des éoliennes sur le prix de l'immobilier. Et indiqué vous attendre à ce qu'il suscite quelques réactions virulentes des anti-éoliens. Eh bien oui, je ne suis pas d'accord avec vous ! L'étude de l'Agence de la transition écologique (Ademe) que vous citez n'a pris en compte que les logements situés à moins de 5 kilomètres des mâts. Si à cette distance, et au-delà, ils ne gênent effectivement personne, à 500 mètres, il en va autrement. L'analyse est biaisée. Il faudrait la refaire pour les habitations localisées entre 500 mètres et 2 kilomètres. Là, le résultat serait sûrement différent. Et je propose aux enquêteurs d'aller s'installer pendant deux semaines dans une maison construite dans cette zone. Aux beaux jours, ils ne pourront pas dormir la fenêtre ouverte à cause du bruit, ils seront obligés de fermer les volets à cause des lumières stroboscopiques... Voilà quelques-unes des nuisances qu'ils subiront ! ♦

Noëlle Barreau, par courriel

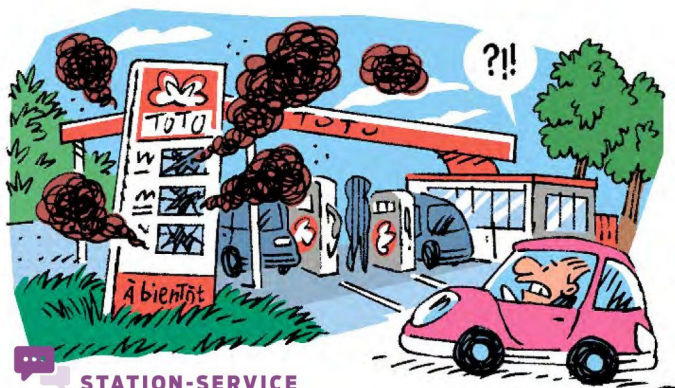


Ça compte pour du beurre ?

RECYCLAGE

Mentions contradictoires

Lactalis écrit, sur la partie visible de l'emballage de son beurre Président : « Notre beurrier est unique, il protège de l'air et de la lumière... tout en étant recyclable », avec un appel de note qui ne renvoie à rien. Mais une fois que l'on ouvre le paquet, sur l'opercule qui recouvre le beurre, il est indiqué : « Pensez au tri ! Feuille plastique, barquette et couvercle à jeter », à côté d'un logo qui symbolise un sac poubelle. En dessous, en plus petit, il est cependant précisé : « Consigne pouvant varier localement - www.consignesdetri.fr ». Pas clair ! ♦ S.B., Seysses (31)



STATION-SERVICE

Le panneau indicateur des prix en panne

Depuis deux jours, une station-service de ma ville n'affiche plus les prix des carburants sur le panneau visible depuis la route. Cette information est donnée uniquement par le pompiste, quand le client vient payer d'avance le nombre de litres souhaité. Est-ce légal ? ♦ M.B., par courriel

LA RÉPONSE DE Q C

Les prix à la pompe évoluent souvent d'un jour à l'autre. C'est pourquoi l'information préalable au consommateur est déterminante. Ainsi, le tarif de chaque carburant doit figurer sur un panneau visible depuis la route permettant l'accès à la station (art. 2 de l'arrêté du 08/07/1988 relatif au prix de vente des carburants). Signalez ce fait aux services de la répression des fraudes de

votre département. À l'issue d'une procédure, elle pourrait prononcer une amende administrative allant jusqu'à 3 000 € pour une personne physique et jusqu'à 15 000 € pour une personne morale (art. L. 131-5 du Code de la consommation). N'hésitez pas à consulter notre carte gratuite du prix des carburants sur Quechoisir.org, afin de trouver le moins cher près de chez vous.

VOISINAGE //

Faire des feux dans son jardin, c'est proscrit

Vous avez tondu votre pelouse, mais vous ne savez pas quoi faire de l'herbe. Votre pommier a perdu ses feuilles, et vous voulez vous en débarrasser. Vous envisagez de brûler vos déchets verts ? Cette pratique est illégale.

1 L'interdiction de principe

D'après la loi du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire, il vous est interdit d'allumer un feu dans votre jardin, que vous en soyez le propriétaire ou non, et ce pour les raisons suivantes. Lorsque certaines plantes se consomment, elles dégagent des substances nocives pour la flore, la faune et les humains (particulièrement si elles sont toxiques ou traitées avec des produits chimiques). Il s'agit d'éléments cancérogènes comme les hydrocarbures aromatiques polycycliques, les particules fines, les furanes ou les dioxines. La fumée peut, en outre, gêner les riverains et provoquer des nuisances olfactives. Pire, non maîtrisé et associé à des conditions météorologiques défavorables, le feu risque de se propager et de déclencher un incendie. Si des troubles de voisinage sont prouvés (pétitions, constat d'huissier...), un juge vous condamnera à payer un dédommagement à la hauteur des torts causés. De plus, en brûlant vos déchets verts chez vous, à l'air libre ou dans un incinérateur, vous vous exposez à une contravention allant jusqu'à 450 €. En cas de départ de feu involontaire, vous encourez des sanctions maximales de 45 000 € d'amende et 3 ans de prison.



Si vous brûlez vos déchets verts à l'air libre, vous risquez une amende de 450 €.

3 Lorsque la dérogation est possible

- ✱ **Choisissez** bien votre journée (hors période de sécheresse ou jour de fort vent) et l'endroit dans le jardin.
- ✱ **Ne brûlez** rien près d'une habitation ou d'une voie de circulation. Évidemment, éloignez-vous au maximum de la végétation.
- ✱ **Retirez** les branches mortes, les brindilles et tout ce qui pourrait rapidement s'enflammer avant d'allumer le feu. Afin de mieux le maîtriser, encerclez les végétaux à brûler avec des pierres.

- ✱ **Faites en sorte** que votre tas de déchets ne dépasse pas un mètre ; par exemple, brûlez-les dans un trou. Une fois que la combustion a débuté, ne vous éloignez jamais du foyer et veillez toujours à disposer d'une source d'eau, comme un tuyau d'arrosage, à proximité.
- ✱ **Préférez** le sable à l'eau pour éteindre complètement votre feu. Celui-ci étouffera plus efficacement les braises encore chaudes, source potentielle d'incendie.

2 Quelques exceptions

Dans le cas où aucune déchetterie ne se trouve à proximité de votre domicile et en l'absence de collecte des déchets verts, des communes peuvent autoriser cette pratique. Quand vous devez éliminer des parasites sur des végétaux ou vous débarrasser d'espèces envahissantes, faites une demande auprès de votre préfecture pour obtenir une dérogation personnelle. Quoi qu'il en soit, il reste préférable de toujours vous renseigner auprès de votre mairie.

4 D'autres solutions envisageables

Si, comme dans la majorité des cas, vous ne bénéficiez d'aucune dérogation, des alternatives s'offrent à vous. Outre le dépôt dans une déchetterie, il existe des solutions d'élimination naturelle des biodéchets : par exemple, le paillage, une technique agricole qui permet de limiter l'arrosage et l'apparition de mauvaises herbes, ou le compostage.

EMBALLAGES //////////////////////////////////

C'est quoi, cette bouteille de lait ?

Comme le jambon sans nitrites, la bouteille grise peine à imposer sa présence dans les rayons des grandes surfaces.

Le consommateur n'aime décidément pas voir son assiette (ou son verre) en gris. Les premières tentatives pour imposer la bouteille de lait « couleur souris » dans les supermarchés se sont soldées par un (relatif) échec commercial. Dans la tête des clients, un tel contenant doit être blanc, comme le produit à l'intérieur. Le gris, ça fait mauvaise qualité, ça n'inspire pas confiance...

ÉCONOMIE CIRCULAIRE

Ce nouvel emballage répond pourtant aux injonctions de l'économie circulaire : il est fabriqué à partir de bouteilles de lait recyclées – plus précisément, celles en polyéthylène téréphthalate (PET), qui représentent un petit tiers des bouteilles blanches opaques vendues en France⁽¹⁾. Ce PET valorisé peut être réutilisé plusieurs dizaines de fois.

PAS D'AGENTS BLANCHISSANTS

La teinte est due à l'absence de traitements chimiques blanchissants. Pour protéger le lait de la lumière, les bouteilles initiales comportent un opacifiant, généralement du noir de carbone ou du dioxyde de titane, intercalé entre la couche extérieure blanche et la couche intérieure. Quand elles sont fondues dans les usines de recyclage, ces trois strates se mélangent, aboutissant à la couleur grise.

UNE FILIÈRE MARGINALE

Cette filière de recyclage spécifique reste encore marginale, entravée par la frilosité des marques et des distributeurs. Dommage, car elle est peu énergivore et économise du plastique en évitant l'incinération des emballages jetés.



ISSU DU PÉTROLE

Utiliser ce PET (vierge comme recyclé) n'est toutefois pas l'idéal. Il présente les mêmes défauts que les autres plastiques : il est issu du pétrole, et se dégrade en microparticules qui finissent dans l'environnement (lire aussi p. 28)...

(1) Le reste est en polyéthylène haute densité (PEHD), qui peut être recyclé en objets du quotidien, mais pas en emballages alimentaires.

SEL DE TABLE //////////////////////////////////

Il passe au bio

Après le vin, les vêtements ou le shampoing, c'est au tour du sel de se mettre au bio.

Depuis le 1^{er} janvier, un nouveau règlement européen autorise les producteurs de sel à apposer le logo de l'eurofeuille, symbole de l'agriculture biologique dans l'Union. Il ne reste plus qu'à se mettre d'accord sur ce que « bio » signifie vraiment dans une filière qui, de toute façon, n'emploie jamais ni OGM, ni engrais, ni pesticides...

DES MODES DE PRODUCTION QUI DIFFÈRENT

Divers critères peuvent être pris en compte pour discriminer les sels. Le premier ? L'origine et le procédé de fabrication : si certains proviennent de marais salants, d'autres sont issus... de mines. Ce sont ces derniers qu'utilisent, par exemple, la marque Cérébos, et l'industrie agroalimentaire dans certains produits transformés. Or, l'extraction de ces cristaux « de terre » peut s'avérer très



énergivore et consommatrice d'eau. Dans tous les cas, « il ne s'agit pas d'une source renouvelable », pointe Élisabeth Wattebled, saunière et vice-présidente de l'Association française des

producteurs de sel de l'Atlantique. Quant aux sels marins, tous ne subissent pas les mêmes traitements. Au sel dit « gris » s'oppose le « blanc », ou « raffiné », c'est-à-dire passé dans des bains d'eau très salée afin d'être blanchi. « Ce lessivage le dénature, en lui retirant une partie de ses oligoéléments », affirme l'exploitante. Enfin, une fois récoltés et raffinés, certains sels sont saupoudrés d'additifs afin de ne pas agglomérer (pour savoir si le vôtre en contient, il suffit de regarder la liste des ingrédients).

UN CAHIER DES CHARGES À AFFINER

En mars dernier, la Commission européenne envisageait d'interdire l'usage d'additifs dans son projet de certification de sel biologique, mais d'y inclure certaines variétés de mine et raffinées. « Si le cahier des charges était adopté en l'état, la plupart des sels de table seraient labellisés », anticipe Élisabeth Wattebled, qui milite pour des critères plus restrictifs. Une nouvelle mouture du texte doit être adoptée d'ici à la fin 2022.

Des relances électriques

Environ six mois de relances de factures indues et de menaces de recouvrement de créances... et autant de temps à écrire des e-mails et à appeler pour qu'EDF comprenne enfin son erreur !

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS**

En charge des questions énergétiques à *Que Choisir*, j'ai fini par suivre les conseils que j'ai donnés aux lecteurs sur la conduite à tenir face à la flambée des prix du gaz et de l'électricité. Moi-même cliente d'un opérateur alternatif, je décide, début 2022, de revenir au tarif réglementé d'EDF afin d'éviter une explosion de mes dépenses en la matière. Je téléphone et demande un contrat pour ma résidence principale. Mon interlocutrice chez EDF commence par me proposer une mauvaise adresse. Avec un peu de patience, tout rentre dans l'ordre. Quelques jours plus tard, je reçois une facture de résiliation de mon ancien fournisseur pour les consommations antérieures au changement. L'opération s'est donc parfaitement déroulée. Satisfaite, j'oublie complètement ce passage d'un prestataire à un autre. Pourtant, l'engrenage infernal de factures indues et de menaces de recouvrement de créances débute peu après. Je venais de régler une première facture à EDF lorsque j'en reçois une seconde. Interloquée, je l'examine

avec attention. Et découvre le pot aux roses. Cette dernière se rapporte à un appartement vendu presque un an auparavant ! Je signale cette erreur, qui me paraît facilement rectifiable. Mais voilà, la conseillère me soutient mordicus que j'ai souscrit deux contrats. J'ai beau lui démontrer que c'est impossible, l'un des biens concernés ne m'appartenant donc plus, rien n'y fait. Elle me certifie que je dois m'acquitter de cette facture erronée. Ce que je refuse, me félicitant à cette occasion de n'avoir jamais accepté les prélèvements automatiques. Qui, en l'occurrence, m'auraient fait payer une somme que je ne devais pas.

Solution irresponsable

Malgré un nouvel e-mail de contestation adressé au service client d'EDF, on m'envoie une relance. Je m'obstine. Un conseiller me téléphone. Il m'écoute, effectue des vérifications et conclut que j'ai raison. Ouf ! Pendant un instant, je me crois libérée de cette histoire de fous. Sauf qu'il me propose une solution, que je n'aurais jamais imaginée. Elle consiste à couper le courant dans le logement dont je me suis séparée pour résilier le « faux contrat ». Effarée par cette décision irresponsable, qui priverait brutalement

le nouveau propriétaire d'électricité sans qu'il comprenne rien, je hurle : « *Surtout pas* ». Un peu penaud, il m'assure que c'est la procédure et qu'il ne peut rien faire d'autre. « *Alors, ne faites rien !* » Fin de la communication, retour à la case départ. J'avoue que je suis tentée de me comporter en journaliste et de joindre un de mes contacts à EDF. Je résiste. Dans le courriel suivant, j'expose tous les faits et menace de porter plainte pour harcèlement. Cette fois, je suis rappelée par « un conseiller spécialisé », dans le jargon du groupe. Il admet que l'erreur a été commise par le service client et me déclare que le dossier est néanmoins difficile à résoudre. Il réfléchit puis me réclame l'acte de vente, « *qui va tout régler* ». Bien que je trouve cette requête pour le moins baroque, je m'exécute. Il me transmet ensuite une facture fictive de résiliation. Générique de fin, en principe.

On nage en plein Kafka

Je n'aurais jamais pensé raconter cette mésaventure dans mon journal. Sauf que des semaines plus tard, alors que l'affaire m'est totalement sortie de l'esprit, elle est relancée par une lettre de recouvrement de créance. Expédiée par Iqera, au nom d'EDF, et d'un montant de... 14 centimes d'euros ! Je joins une fois de plus le service client d'EDF en soulignant, outre le ridicule de cette réclamation, son caractère infondé. Mon interlocuteur a beau effectuer des recherches, il ne trouve nulle part trace de cette injonction. Un vrai cas d'école sur la folie procédurière... ♦

Un des contrats EDF concernait un logement vendu un an auparavant



Complétez votre collection

**QUE
CHOISIR**

QUE CHOISIR



N° 615



N° 614



N° 613



N° 612

QUE CHOISIR ARGENT



N° 167



N° 166



N° 165



N° 164

QUE CHOISIR PRATIQUE



N° 133



N° 132



N° 131



N° 130

QUE CHOISIR SANTÉ



N° 174



N° 173



N° 172



N° 171

Pour conserver tous vos numéros



10 €



9,50 €

La reliure
QUE CHOISIR

La reliure
**QUE CHOISIR
SANTÉ**

Pour commander

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

QUE CHOISIR

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

BULLETIN DE COMMANDE

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

Numéros commandés Prix unitaire Ex. Total (en €)

QUE CHOISIR

N° 612 ☐ N° 613 ☐ 4,80 €

N° 614 ☐ N° 615 ☐ 4,80 €

QUE CHOISIR ARGENT

N° 164 ☐ N° 165 ☐ 4,95 €

N° 166 ☐ N° 167 ☐ 4,95 €

QUE CHOISIR PRATIQUE

N° 130 ☐ N° 131 ☐ 6,95 €

N° 132 ☐ N° 133 ☐ 6,95 €

QUE CHOISIR SANTÉ

N° 171 ☐ N° 172 ☐ 3,90 €

N° 173 ☐ N° 174 ☐ 3,90 €

LES RELIURES

Reliure Que Choisir 10 €

Reliure Que Choisir Santé 9,50 €

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

MONTANT TOTAL DE VOTRE COMMANDE

☐ M. ☐ M^{me}

Nom Prénom

Adresse

Code postal Localité

Je joins mon règlement

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

☐ par carte bancaire

N° 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

Date de validité Signature

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

À découvrir en kiosque
à partir du 6 septembre

EXPERT · INDÉPENDANT · SANS PUBLICITÉ

QUE

CHOISIR

pratique

Numéro 133 • Septembre 2022 • 6,95 € • ISSN 1773-9713

AUTO

**Roulez
moins cher**

- **ACHAT**
- **RÉPARATION**
- **ENTRETIEN**
- **REVENTE**

**L'électrique
un bon plan?**

