

QUE CHOISIR

EXPERT · INDÉPENDANT
· SANS PUBLICITÉ



TESTS LABO

- **MASCARAS**
EFFET VOLUME
- **BOUGIES**
PARFUMÉES
- **ORDINATEURS**
15 POUCES

**Achats sur
Internet**
**Déjouez
les pièges !**

L 12260 - 619 - F: 4,80 € - RD



DOM avion: 6 € · TOM: 720 XPF

**Champagnes
et crémants**
**Nos bons choix
à prix doux**

SUPERMARCHÉS OU
DIRECT PRODUCTEURS



PRODUITS DANGEREUX



**Comment les éviter ?
Où trouver l'info ?**

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 :



UFC-QUE CHOISIR

233, boulevard Voltaire, 75555 Paris Cedex 11
0143 48 55 48. quechoisir@quechoisir.org

Président et directeur des publications: Alain Bazot • **Relations presse/communication:** Corentin Coppens, Laure Nelson, Sibylle de Sazilly, Anne Vesque • **Directeur général délégué:** Jérôme Franck **RÉDACTION** • **Rédacteur en chef:** Arnaud de Blauw (QC mensuel), Franck Attia (QC en ligne), Pascale Barlet (QC Argent et QC Pratique), Perrine Vennetier (QC Santé) – **Assistante:** Catherine Salignon • **Secrétaire général de la rédaction:** Laurent Suchowiecki • **Enquêtes, reportages:** Elsa Abdoun, Morgan Bourven, Cyril Brosset, Elsa Casalegno, Élisabeth Chesnais, Camille Gruhier (chef de rubrique tests), Fabienne Mickaël Marques De Oliveira, François Palemon, Sélima Redjadj, Gabrielle Théry, Domitille Vey **OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION** – Grégory Caret (directeur), Isabelle Bourcier, Marine Perier-Dulhoste, Ingrid Stiemer **JURIDIQUE** – Raphaël Bartlomé (responsable), Gwenaëlle Le Jeune, Véronique Louis-Arcène, Candice Meric **ADMINISTRATION** – Florence Thomassin (directrice administrative et financière), Sandrine Flagef, Audrey Saint-Dizier • **Ressources humaines:** Véronique Couesenon (directrice), Aude Dauchy, Dominique Sarmiento Lopez, Michaëla Schaubroeck • **Gestion de projets:** Régis Ghozlan (directeur), Maud Pontonnier • **Informaticien:** Jean-Baptiste Goupille (directeur technique), Damien Bidault, Rémy Ebbo, Gilles Jean, Willy Julian, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Zohra Souria, Alexis Ulrich • **Logistique:** Philippe Ballon (responsable), Solina Agbanchenou, Assia Chetoui, Franck Delhomel, Fabienne Dorlet **DIFFUSION/PROMOTION** – Laurence Rossilhol (directrice), Delphine Blanc-Rouchouse, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Laurence Kramer, Marina Lesschaeve, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Élodie One, Steven Phommarinh, Nicolas Schaller, Anaïs Wernle • **Courrier:** Brigitte Bouttier, Hortense Rossi **DIRECTION DE L'INFORMATION JURIDIQUE** – Sophie Herbreteau (directrice), Murielle Baily, Christina Bamba, Étienne Berteretche, Magali Berthe, Manon Blériot, Caroline Bonnet, Estelle Chambet, Clémantine Chervin, Emmanuel Eslin, Rachelle François, Jade Legrand, Laure Littardi, Patricia Lorineau, Justine Marendra, 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 réassorts diffiseurs:** 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-Amandine Stévenin – **Trésorier:** Jean-Pierre Jokiel – **Trésorier adjoint:** Arnaud Laugajac – **Secrétaire:** Michel Namy • **Conseil d'administration:** Xavier Kruger, Jean-Christophe Lampe, Odette Mairey, Anne Morin, Alain Praud, Marie-Christine Radenne, Alain Sanitas, Marina Secall-Bersinger; et pour le personnel, Arnaud de Blauw, Patricia Lorineau • **Etudes et Lobby:** Olivier Andraut, Antoine Autier, Lucile Buison, Méissa Chevillard, Christelle Leduc, Frithjof Michaelsen, Benjamin Recher, Matthieu Robin • **Action politique:** Cédric Musso (directeur) • **Relations associatives:** Myriam Bos, Christine Chaton, Catherine Guillerm, Grégory Loison, Nadia Mamri, Karina Novelli, Jean-Philippe Randriambelson, Maria Roubtsova **IMPRESSION** • RotoFrance, rue de la Maison-Rouge, 77185 Lognes. Distribué par MLP. Dépôt légal n°144. Commission paritaire n° 0727 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart sous enveloppe collé en 4^e de couverture sur une partie du tirage et une enveloppe « édition » déposée en 4^e de couverture sur une partie du tirage. Numéro imprimé avec des encres blanches sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1580 kg CO₂/T papier. Origine papier: Norrköping, Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.



SOMMAIRE

N° 619 – DÉCEMBRE 2022

14
Produits
dangereux
De graves
défaillances



ZONE ROUGE



26
Prêt-à-porter
Écoblanchiment
ou démarche
sincère ?

38

Champagnes
Au-delà de
l'effervescence

LABO QC



50
Mascaras
effet volume
Pas tous nickel

Le numéro 618
de *Que Choisir*
a été tiré à 467 750
exemplaires.

CRÉDITS DE COUVERTURE
ANNE-GAËLLE AMIOT;
NISHIHAMA/ADOBESTOCK;
VALUAVITALY/ISTOCK.

INFO EXPRESS

Toute la consommation en bref

QUE CHOISIR AUSSI UNE ASSOCIATION

Le billet d'Alain Bazot et les actions nationales
Les associations locales et leurs actions

ZONE ROUGE

Produits dangereux • De graves défaillances

ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

Piscines • Nage en eaux troubles

ALERTE

- Prêt-à-porter • Écoblanchiment ou démarche sincère ? 26
Moules en silicone • Des résidus dans nos gâteaux 30
Internet • Vous faire cliquer à tout prix 32
Électricité • Un hiver sous tension 35
Recherche de médecin • Info gratuite... mais payante ! 36

LABO QC

Champagnes • Au-delà de l'effervescence 38

Crémants de Loire • Aussi des vins festifs 42

Bûches de Noël • La fête aux additifs 43

Bougies parfumées • Une odeur de pollution 46

Enceintes sans fil • Du bon son à domicile 48

Ordinateurs 15 pouces • Peu de risques de se tromper 49

Mascaras effet volume • Pas tous nickel 50

Robots cuiseurs • Le prix fait la différence 52

Testé ailleurs 53

DÉCRYPTAGE

Vente en ligne • Du jeu dans le carton 54

Arnaques • Impossible d'y échapper 56

Éoliennes • Des riverains très partagés 58

FORUM

Vos courriers, vos questions et nos réponses 60

TOUT S'EXPLIQUE

Fibre optique • Qui fait quoi 64

Gaz et électricité • Comprendre les taxes sur sa facture 64

Économie d'énergie • Avoir chaud malgré les 19 °C 65

NOËL SANS ADDITIF

Bûchez votre dessert ! 66



ARNAUD DE BLAUWE
RÉDACTEUR EN CHEF



A. LECOMTE

L'abandon

Alimentation, automobile, jouets... de nombreux produits défectueux, voire dangereux, affluent sur le marché, obligeant régulièrement les fabricants à organiser des opérations de rappel ou, dans les cas les plus extrêmes, des retraits. De quoi susciter l'interrogation des consommateurs : comment autant d'articles passent-ils à travers les mailles du filet ? L'enquête que nous publions dans ce numéro révèle une tendance ayant cours dans tous les pays de l'Union européenne et au-delà : celle de l'autocontrôle. Autrement dit, le fait que les entreprises s'assurent, via des structures internes ou externes, de la « qualité » de leurs produits ou de leurs services. Soit. Mais pour que

Des contrôles délaissés ou bâclés

ce dispositif fonctionne, encore faut-il que la puissance publique ne s'efface pas du paysage. Qu'elle vérifie les actions menées, soit de manière inopinée, soit parce qu'elle a des doutes sur leur qualité... et leur loyauté. Une tâche de plus en plus négligée. Ainsi, les maisons de retraite, dont il a été tant question ces derniers mois, ne sont inspectées qu'une fois tous les 20 à 30 ans ! Quant au contrôle des biens industriels ou alimentaires, il est bien maigre, d'ailleurs le Sénat tirait récemment la sonnette d'alarme. Faute d'effectifs suffisants, les agents de la répression des fraudes et les vétérinaires publics, désormais regroupés en une même entité, n'ont pas d'autre choix que de délaisser ou de bâcler certaines de leurs missions. Un constat inquiétant, qui s'applique aussi à nos services publics. L'hôpital suffoque, les transports se grippent, l'éducation nationale décroche... Et que dire de la justice étouffée ? Le *Journal du dimanche* indiquait, début novembre, qu'afin de faire baisser le nombre de plaintes bloquées « dans les commissariats et les gendarmeries, les magistrats [étaient] priés de [les] classer sans suite ». Face à la lente (mais assumée ?) agonie de notre système, on peine à trouver des remèdes efficaces et satisfaisants pour les populations. On en est là... ♦



Alors que la contenance de la bouteille de Fanta orange diminue, son prix au litre prend, lui, 19 % !

P. ALLARD/REA

INFLATION CACHÉE

Peu de références concernées

Quelques produits résistent apparemment bien à l'inflation « historique » actuelle. Cependant, un prix unitaire stable ne garantit pas toujours que celui au kilo n'a pas augmenté... Première astuce des industriels pour ne pas rogner sur leurs marges sans que les consommateurs le remarquent ? Diminuer les quantités dans les paquets, tout en conservant le même tarif facial (ce qui revient à majorer celui au kilo). C'est ce qu'on appelle le *downsizing*, ou encore la *shrinkflation* (« réduflation » en français). Deuxième solution, la *cheapflation* : cela consiste à remplacer certains ingrédients par des substituts de moindre qualité, donc moins chers. L'enquête menée en octobre par l'UFC-Que Choisir sur 110 000 articles de marques nationales montre cependant que ces pratiques restent marginales ; le *downsizing* ne concerneait que quelques dizaines de références en 2022. Citons le Fanta orange, dont la contenance est passée de 1,5 à 1,25 l (une baisse de 17%), tandis que le prix au litre grimpait de 19%. Même cure de minceur concernant le guacamole extra de Blini : le pot contient 5 g en moins, alors que son coût au kilo a bondi de 27%.

Une montée en gamme qui se répercute... sur la quantité

Autre stratégie industrielle : décliner les articles dans une version plus qualitative ou plus éthique, justifiant une hausse du prix au kilo. Mais, comme le renchérissement représente un frein à l'achat, mieux vaut maintenir le tarif affiché habituel et garder le même emballage, tout en retirant quelques grammes de produit... C'est le cas de la barquette de margarine demi-sel Planta fin, qui s'est allégée de 10 g en contrepartie de la suppression de l'huile de palme. La Vache qui rit, elle, a certes éliminé les additifs de sa recette, mais a aussi perdu 4 % de son poids, quand son prix au kilo a pris 11%. La nuance est parfois encore plus subtile. Le fabricant modifie légèrement la proportion des ingrédients, à l'instar de Mars – dans ses barres glacées, le lait est devenu le composant majoritaire devant le sucre. Ou encore il améliore l'emballage et en profite pour réduire discrètement la quantité. Le gel douche peaux sèches 0 % de Sanex, par exemple, a été amputé de 25 ml au motif que le flacon est désormais 100 % recyclé. ♦

Constat
Que
Choisir

COSMÉTIQUES

Les produits lissants sur la sellette

Le recours à des produits de lissage capillaire serait lié à un risque accru de cancer de l'utérus. Voilà ce qu'ont conclu des chercheurs ayant suivi près de 34 000 femmes pendant 11 ans. Celles qui ont utilisé ces cosmétiques ont été deux fois plus souvent touchées. Et c'est pire encore en cas d'application fréquente (plus de quatre fois au cours de l'année écoulée). Les auteurs de l'étude soulignent que les ingrédients des produits de beauté pénètrent plus aisément l'organisme via le cuir chevelu qu'à travers la peau d'autres parties du corps. Une entrée aussi facilitée par les lésions que peuvent engendrer les produits lissants et la chaleur dégagée

par un fer à lisser ou un sèche-cheveux. Or, d'autres scientifiques ont mis en évidence la présence de substances indésirables dans nombre de ces soins de défrisage. Et devinez quoi ? Celles qui sont le plus

Les utilisatrices ont un risque accru de cancer de l'utérus

souvent retrouvées, nous les épingleons régulièrement dans nos articles et notre application pour smartphone Quelproduit, parce qu'elles sont soupçonnées de perturber le système endocrinien. ♦

ÉNERGIE

Écogaz pour éviter les coupures

Après Écowatt, l'application et le site internet gratuits conçus pour nous aider à affronter l'hiver sans pannes de courant (QC n° 618), voici Écogaz, un baromètre visant à éviter les ruptures d'approvisionnement en gaz dans les prochains mois. Comment ? Grâce à des alertes envoyées par GRTgaz, le gestionnaire chargé de son transport et de son acheminement. Pour recevoir les notifications, rien de plus simple : inscrivez-vous sur la plateforme Myecogaz.com, en renseignant votre numéro de téléphone portable ou votre adresse e-mail. Des messages d'avertissement

avec un code couleurs vous seront expédiés en cas de forte tension sur le réseau gazier. Ils vous informeront des moments où vous pourrez contribuer à empêcher toute opération de délestage. Le signal jaune indique que la consommation est supérieure à la moyenne et appelle à la modération. Quand il devient orange, cela signifie que le système est beaucoup trop sollicité, et limiter son utilisation du gaz est vivement conseillé. Enfin, lorsqu'il passe au rouge, la situation est critique. Tous les usagers, industriels comme ménages, doivent réduire drastiquement la voilure au risque de subir des coupures. Cet outil de vigilance lancé par GRTgaz se veut aussi une incitation à la sobriété énergétique, comme RTE l'a fait pour l'électricité avec Écowatt. Car même si les stocks sont au plus haut, la guerre en Ukraine rend le réapprovisionnement beaucoup moins sûr qu'auparavant. ♦

À NOTER Gare aux confusions quand on tape le nom de la plateforme. C'est bien la terminaison « .com » pour Myecogaz et « .fr » pour Monecowatt. Si on vous demande vos nom et coordonnées, vous n'êtes pas à la bonne adresse. Il s'agit de sites commerciaux sans scrupules qui espèrent tirer profit des erreurs des consommateurs.



INDICE DE RÉPARABILITÉ

Une extension à quatre appareils

Obligatoire depuis le 1^{er} janvier 2021 sur cinq catégories de produits (smartphones, ordinateurs portables, téléviseurs, lave-linge à hublot et tondeuses à gazon), l'indice de réparabilité (une note sur 10) doit désormais s'afficher sur les lave-linge top, les lave-vaisselle, les nettoyeurs à haute pression et les aspirateurs (filaires, sans fil et robots). Son calcul repose toujours sur cinq critères, dont quatre sont communs à tous les équipements :



J. BONNEFOY

la facilité de démontage de l'appareil (avec ou sans outil), la disponibilité de la documentation, celle des pièces détachées et leur prix. Le dernier critère est spécifique à chaque famille. Par exemple, pour les aspirateurs filaires et les nettoyeurs à haute pression, il s'agit de la possibilité d'accéder à une assistance à distance sans frais. Cette extension de l'indice ne doit pas faire oublier ses limites, dénoncées par l'UFC-Que Choisir, notamment celles relatives aux coefficients de pondération attribués aux différents critères. Ainsi, certains produits peuvent obtenir un score correct malgré des lacunes sur des aspects essentiels, comme un téléphone mobile difficilement démontable.

RAPPELS PRODUITS⁽¹⁾



ASSIETTE ARC-EN-CIEL EN BOIS, ASSIETTE LAPIN EN BOIS ET ASSIETTE OURS EN BOIS DE MARQUE PRIMARK

Références : STS Rainbow Wood Plate (n° 7981401) ; Bunny Character Wooden Plate (n° 8096001) ; Bear Character Wooden Plate (n° 8096002). **PROBLÈME :** ces produits libèrent des traces de plomb et de formaldéhyde à des niveaux supérieurs aux seuils réglementaires européens. **OÙ S'ADRESSER :** en magasin Primark pour obtenir le remboursement. Informations sur aider.fr@help.primark.com.



VERRES ASSORTIS ANIMAUX BAMBINI (X 6) DE MARQUE LEONARDO

Code-barres : 4002541179067.

PROBLÈME : migration de plomb et de cadmium. **OÙ S'ADRESSER :** en magasin d'achat pour obtenir le remboursement.

POULET ET RIZ BASMATI SAUCE COCO CURRY SURGELÉS, 300 G, DE MARQUE MONOPRIX

Code-barres : 3350033876804. Lot : 22115. Date de durabilité minimale : 01/10/2023. Marque de salubrité : FR 14.630.043 CE. **PROBLÈME :** produit contenant possiblement une autre recette, avec un allergène non déclaré (fruit à coque).



COFFRE DE TOIT, 400 L, DE MARQUE SKODA

Code-barres : 8708299000.

Références : 000071175C (gris) ; 000071175D (noir). **PROBLÈME :** système de fixation défaillant sur certains modèles. **OÙ S'ADRESSER :** en point de vente pour obtenir le remboursement. Informations au 09 69 39 09 04.



LAMPE DE BUREAU BLANCHE DE MARQUE MONOPRIX

Code-barres : 3614912037947.

Modèle : H69700838. Lot : Monop 1120. **PROBLÈME :** risque de choc électrique.

OÙ S'ADRESSER : en magasin Monoprix pour obtenir le remboursement.

(1) Liste non exhaustive.



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

ACCOUCHEMENT

Hôtel pris en charge

Tout est bon pour pallier les effets délétères de la raréfaction de l'offre médicale... Depuis avril, les femmes enceintes vivant à plus de 45 minutes de route d'une maternité ont la possibilité de bénéficier de la prise en charge d'une chambre louée dans un hôtel situé à proximité. Les établissements obstétriques avaient six mois pour s'organiser, c'est donc maintenant que la mesure devrait entrer en vigueur. La réglementation fixe la durée à cinq nuits, celles précédant

la date prévisionnelle de la naissance, déterminée par le médecin ou la sage-femme assurant le suivi de la grossesse. L'objectif ? Limiter les accouchements en catastrophe sur le trajet, dans la voiture ou bien le camion des pompiers. Et si bébé se fait attendre, l'hébergement hôtelier peut être prolongé jusqu'à la date effective de sa venue au monde. Les femmes concernées ont aussi droit à un transport médicalisé ou à un taxi conventionné entre leur domicile et la maternité.♦

MAPRIMERÉNOV'

Trop de dysfonctionnements

« **I**mpossibilité de créer un dossier, de déposer en ligne les pièces justificatives... » : ces reproches de la Défenseure des droits, Claire Hédon, concernent MaPrimeRénov', le dispositif d'aide à la rénovation énergétique géré par l'Agence nationale de l'habitat (Anah). On peut les lire dans sa décision publiée le 17 octobre. Ils concordent avec les témoignages recueillis par Que Choisir. Plus grave, des ménages ayant engagé leurs travaux après avoir reçu l'accusé de réception autorisant leur démarrage attendent leur subvention depuis... 2020 !

« Ces blocages

[...] précaissent les plus fragiles économiquement », s'alarme Mme Hédon. Elle dénonce aussi « les effets pervers du tout-dématérialisé », d'autant que le site de dépôt des dossiers rencontre de sérieux dysfonctionnements depuis sa création. L'Anah est sommée de « résoudre définitivement les difficultés techniques affectant sa plateforme », d'avoir « des interlocuteurs qualifiés voués à assurer un meilleur suivi des dossiers et des réclamations » et de « régulariser l'ensemble des demandes d'aide n'ayant pu aboutir en raison de difficultés imputables à la mise en œuvre du dispositif ».♦





BSIP/ALAMY-PHOTO012

Le Conseil constitutionnel a eu à se prononcer dans le cas d'un coma irréversible.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Peut-on exiger le maintien en vie ?

L'équipe médicale d'un hôpital peut-elle arrêter les traitements permettant de prolonger la vie d'une personne en état de coma irréversible bien que cela aille à l'encontre des directives anticipées rédigées par cette personne ? C'est la question inédite qui se pose dans une affaire sur laquelle le Conseil constitutionnel a dû statuer le 10 novembre dernier. Dans le texte destiné à faire connaître ses choix en matière de soins médicaux au cas où il ne serait plus capable de les exprimer, Monsieur M., avait formulé le

Les Sages n'ont pas fait droit aux arguments de la famille

souhait que l'on continue à le maintenir en vie à tout prix, même artificiellement. Quelque temps plus tard, victime d'un grave accident, il avait perdu définitivement conscience. Le centre hospitalier de Valenciennes (59) avait alors tranché pour l'arrêt des soins. Sa famille avait saisi la justice administrative pour que soient respectés les termes de ses directives anticipées. Or, le Code de la Santé publique prévoit que celles-ci s'imposent au médecin sauf lorsqu'elles

« apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale ». Une disposition contestée par le défenseur de la famille, au motif qu'elle entrerait en contradiction avec des principes fondamentaux que sont la liberté de conscience, la liberté personnelle et la sauvegarde de la dignité.

De son côté, l'avocate de l'établissement hospitalier a précisé que, selon la législation, les traitements « ne doivent pas être mis en œuvre ou poursuivis lorsqu'ils résultent d'une obstination déraisonnable » (appelée « acharnement thérapeutique » naguère). Les sages du Conseil constitutionnel n'ont pas fait droit aux arguments de la famille. Ils ont souligné que la loi n'était ni imprécise ni ambiguë, et que la décision des praticiens n'était prise qu'après une procédure collégiale et pouvait être suspendue le cas échéant pour être soumise à l'appréciation d'un juge. Ils ont également confirmé que le texte ne méconnaissait aucun droit ni aucune liberté garanties par la Constitution. ♦

ment thérapeutique » naguère). Les sages du Conseil constitutionnel n'ont pas fait droit aux arguments de la famille. Ils ont souligné que la loi n'était ni imprécise ni ambiguë, et que la décision des praticiens n'était prise qu'après une procédure collégiale et pouvait être suspendue le cas échéant pour être soumise à l'appréciation d'un juge. Ils ont également confirmé que le texte ne méconnaissait aucun droit ni aucune liberté garanties par la Constitution. ♦

MATELAS

Eve fait faillite

Des jeunes cadres dynamiques avaient flairé un filon juteux avec la vente de matelas « universels » sur Internet. Les start-up se sont multipliées, se livrant une guerre acharnée. L'américaine Casper n'a pas résisté, elle a disparu en juillet 2020. La britannique Eve Sleep, dont les matelas se classent souvent bien dans nos tests, vient à son tour de fermer ses sites de vente. Comme ses concurrents, l'entreprise a recherché des investisseurs et des apports de capitaux, en vain. Si le marché de la literie n'est pas affecté par cette faillite, des clients, eux, risquent de se retrouver dans une situation délicate. En cas de commande en cours, il faut essayer de bloquer le paiement en contactant sa banque. Mais si le matelas livré ne convient pas, il n'y a plus qu'à patienter. Eve Sleep ne propose aucune adresse de contact. On ignore encore si les engagements pris seront honorés.

DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Nouvelles restrictions

Un décret lié à la loi du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique était en attente de publication. Il est paru au *Journal officiel* le 13 octobre. Dès le 1^{er} mars 2023, les sollicitations commerciales ne seront plus autorisées que du lundi au vendredi entre 10 h et 13 h et entre 14 h et 20 h. Elles seront interdites les samedis, dimanches et jours fériés. La règle s'appliquera à tous les consommateurs, inscrits ou non sur la liste d'opposition au démarchage Bloctel. Une exception : si l'on a donné son accord exprès et préalable pour être appelé.



BADIAS/ANDIA

NUTRI-SCORE

La Commission européenne sème le trouble

« Nous ne proposerons pas le Nutri-Score. » Le 30 septembre dernier, Claire Bury, directrice adjointe à la durabilité alimentaire au sein de la Commission européenne, a créé la surprise lors d'un débat organisé par le média américain Politico. Elle a indiqué que l'Union ne retiendrait pas ce logo comme système d'étiquetage nutritionnel obligatoire sur l'ensemble des produits alimentaires transformés. Le choix de ce dispositif, à placer en face avant des emballages, est attendu pour la fin de l'année ou début 2023. Le Nutri-Score, actuellement facultatif, semblait partir favori. Déjà utilisé par des centaines de marques en Allemagne, Belgique, Espagne, France, Suisse, au Luxembourg et aux Pays-Bas, il a reçu le soutien du Centre international de recherche sur le cancer (Circ), émanation de l'Organisation mondiale de la santé (OMS), et de plusieurs dizaines de sociétés savantes ou associations en lien



CORINNA/LAMY/PHOTO12

avec la santé. S'il ne fait pas l'unanimité dans la communauté scientifique, il apparaît comme le seul outil existant qui répond parfaitement aux trois critères principaux d'un bon indicateur nutritionnel définis par le Centre commun de recherche de l'Union : être interprétable (ici, une note qualifie l'intérêt nutritionnel des aliments), simple (une seule lettre est utilisée, de A à E) et associé à un code couleurs (du vert au rouge).

Un lobbying intensif

Pourquoi, alors, vouloir l'exclure ? Il faut « éviter la polarisation du débat », a justifié Claire Bury. Le Nutri-Score subit les violentes attaques d'une partie de l'industrie agricole et agroalimentaire, et de certains pays, l'Italie en tête, qui l'accusent notamment d'être simpliste et trop sévère vis-à-vis de certaines denrées (fromage et charcuterie). Dans un tel contexte, il semblerait donc que la décision de la Commission

– qui n'a pas souhaité répondre à nos questions – soit stratégique : afin de s'assurer que le Parlement européen et les États membres adoptent un indice nutritionnel, elle préférerait en proposer un nouveau qui ne cristallise pas les oppositions. Tout n'est pas perdu pour les défenseurs du Nutri-Score, car la version que Bruxelles présentera pourrait largement s'en inspirer. Mais si elle devait avancer vers une alternative, voire une combinaison de différents systèmes, cela retarderait le déploiement d'un indicateur obligatoire dans toute l'Union, estime Serge Hercberg, l'un des scientifiques à l'origine du Nutri-Score. « En développer un et le tester nécessite plusieurs années », rappelle-t-il. Or, Claire Bury le reconnaît, l'Europe est « en retard par rapport au reste du monde ». Le Chili, Israël, le Canada ou encore le Brésil ont déjà imposé l'affichage d'un indicateur nutritionnel simplifié dans leur pays. ♦

Développer et tester un logo nécessite plusieurs années

VÉHICULES AU RAPPEL⁽¹⁾



MERCEDES CLASSE C



TOYOTA AYGO X



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

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

LES FIAT 500

construites entre le 26 janvier et le 3 juin 2022. **PROBLÈME :** risque d'incendie, surtout lors d'une accélération rapide ou d'un freinage, dû à un circuit cassé dans la connexion électrique de la batterie auxiliaire. Le message suivant s'affichera alors sur le tableau de bord : « Défectuosité du système hybride. »

LES MERCEDES CLASSE C

produites entre le 1^{er} août et le 4 décembre 2021. **PROBLÈME :** mauvaise conception du pare-brise : les couches peuvent se détériorer

et ne plus assurer la fonction de feuillement (risque d'éclats de verre éjectés en cas d'accident).

LES MERCEDES GLC

fabriqués entre août et octobre 2022. **PROBLÈME :** défaut du support de coussin gonflable rideau.

LES LAND ROVER RANGE ROVER

sortis d'usine entre le 25 septembre 2020 et le 31 mars 2022. **PROBLÈME :** Les capteurs de collision avant peuvent être mal installés et causer un dysfonctionnement du système de retenue de la ceinture de sécurité.

LES TOYOTA AYGO X

construits entre le 2 novembre 2021 et le 15 juin 2022.

PROBLÈME : des sangles défectueuses pourraient affecter le bon déploiement de la partie avant des coussins gonflables rideaux.

LES BMW i3

fabriquées du 26 octobre 2018 au 31 août 2022. **PROBLÈME :** défaut de fabrication de la batterie haute tension qui risque de prendre feu.

(1) Liste non exhaustive.

Lire également notre enquête p. 14.

IMPLANTS DÉFECTUEUX

Une alerte avait été donnée

Des implants qui rouillent ! Un rapport commandé par l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM) et remis en 2017, sans toutefois être publié, a confirmé les risques de corrosion dans l'organisme des porteuses de dispositifs de stérilisation définitive Essure. Vendus par le laboratoire Bayer, ils sont susceptibles d'entraîner des réactions inflammatoires. C'est ce que révèle, sur son site internet, l'association de journalistes Splann ! (à ce sujet, lire aussi notre enquête sur les références dangereuses, p. 14). Malgré cette expertise alarmante, l'ANSM, qui avait mis les produits Essure sous surveillance renforcée depuis 2015 à la suite de signalements d'effets indésirables (fatigue, douleurs...),



L. CERINO/REA

a passé l'information sous silence. Elle a estimé que leur rapport bénéfices-risques restait favorable. Et décidé de les maintenir sur le marché, laissant entendre que leur utilisation était sûre et, en tout cas, préférable à la ligature des trompes, opération menée sous anesthésie générale.

Relargage d'étain dans le corps

C'est finalement le fabricant qui, sous le coup d'une suspension du marquage CE par l'organisme certificateur, a préféré cesser la distribution d'Essure en Europe en 2017 et aux États-Unis en 2018. Il nie cependant toute nocivité, alors même que des études scientifiques ont depuis documenté la défaillance de la soudure de ce dispositif, à l'origine du relargage de quantités considérables d'étain dans le corps. Des procédures judiciaires sont en cours. En France, les femmes s'avèrent particulièrement concernées : elles sont 200 000 à avoir été implantées depuis la commercialisation de ce produit, au tout début des années 2000. Il faut dire que les gynécologues français l'ont fortement promu, leurs liens financiers avec Bayer étant sans doute pour beaucoup dans leur engouement... Seule solution pour celles qui souffrent d'effets indésirables : l'ablation de l'utérus et/ou des trompes de Fallope. ♦

AUTOMOBILE

Litiges liés à la LOA en hausse

Selon le quotidien *Les Echos* daté du 21 octobre dernier, les conflits liés à la location avec option d'achat (LOA) des voitures auraient explosé. La grande majorité d'entre eux se déclareraient lorsque le client rend l'auto. En cause, notamment, les frais de restitution et ceux de réparation, jugés abusifs. Le nombre de dossiers litigieux déposés sur le bureau du médiateur de l'Association française des sociétés financières (ASF) a ainsi bondi de 40 % entre 2020 et 2021. L'an dernier, près de la moitié des véhicules neufs ont été

financés en LOA ou en location longue durée (LDD). En 2015, cette proportion ne s'élevait qu'à 20 %. ♦



L. MAILLARD/VILLE DU NORD-MAXPPP

RENDEZ-VOUS MÉDICAUX

Doctolib revoit ses bases

À la suite du scandale révélé cet été, Doctolib, le leader du rendez-vous médical en ligne, annonce avoir lancé un grand nettoyage de son site (lire aussi p. 36). Quelque 5 700 praticiens ne relevant pas des professions médicales au sens réglementaire du terme, mais plutôt de la sphère du bien-être, comme les naturopathes, ont six mois pour s'organiser autrement et supprimer leurs comptes. La plateforme recense actuellement 170 000 professionnels de santé : médecins, sages-femmes, kinésithérapeutes, dentistes, etc.



Appel à témoignages

COMPLÉMENTAIRES SANTÉ

Dans le cadre d'une enquête sur l'évolution des tarifs de complémentaire santé, nous souhaitons recueillir des appels de cotisations (ou avis d'échéance) pour l'année 2023, ainsi que ceux de 2022, afin de les comparer. Quelle que soit l'évolution de prix que vous constatez, merci de scanner et de poster vos documents, de préférence par e-mail, à l'adresse suivante : cleduc@quechoisir.org, ou, à défaut, par courrier, à Christelle Leduc – UFC-Que Choisir, 233, boulevard Voltaire, 75011 Paris. L'utilisation de ces documents respectera pleinement votre anonymat.



ALAIN BAZOT
PRÉSIDENT DE
L'UFC-QUE CHOISIR

Les actions **nationales**

MENUS VÉGÉTARIENS À L'ÉCOLE

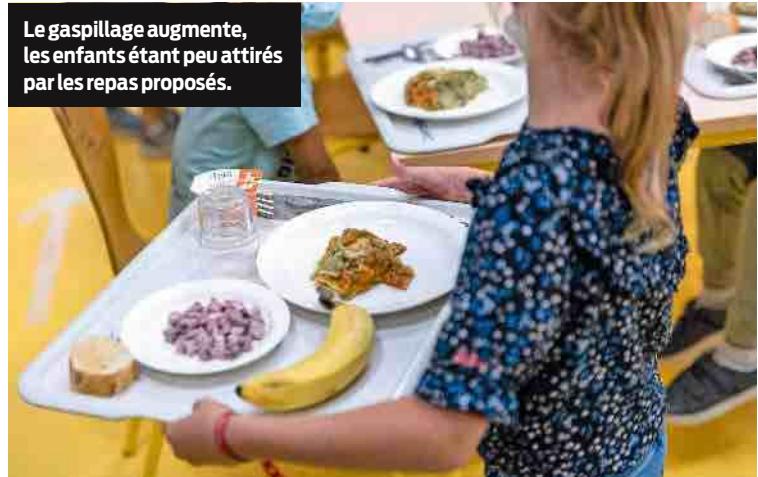
De nombreux écueils

La alimentation représente le troisième poste d'émissions de gaz à effet de serre (GES), dont 40% rien que pour la viande ! Partant de ce constat, l'introduction de repas végétariens dans les cantines scolaires, prévue par la loi Climat, est un objectif louable. Un an après l'entrée en vigueur de la mesure, l'UFC-Que Choisir a analysé 800 menus destinés aux élèves. Et le bilan est alarmant. D'abord, la proportion de produits industriels s'avère, en moyenne, plus élevée dans les établissements qui élaborent un déjeuner à base de protéines végétales tous les jours (35% de plats industriels, contre 23% ailleurs). Car ces denrées sont généralement ultratransformées. La plupart contiennent en plus des composés du soja suspectés d'être perturbateurs endocriniens et de nombreux additifs, comme le dioxyde de silicium (E551) soupçonné de refermer des nanoparticules néfastes pour l'intestin, les reins et le foie. Ensuite,

Les préparations industrielles s'invitent à table

poser une cuisine végétarienne quotidiennement menace la consommation de poisson, dont les apports en vitamine D et en acides gras restent indispensables. Or, si on n'en sert pas à l'école, les enfants risquent de ne jamais en manger, soulignent les experts. Ajoutons, enfin, que le gaspillage alimentaire a augmenté. En cause, la méconnaissance des techniques de préparation des recettes sans viande ni poisson par les équipes de restauration et l'absence d'appétence des jeunes pour les produits industriels végétariens. Certaines bonnes pratiques instaurées par des collectivités – formation des personnels et réalisation de plats inspirés de spécialités connues comme les lasagnes ou le chili... – permettent néanmoins de réduire le gaspillage de 45%. Attachée à promouvoir une consommation plus saine et plus responsable, l'UFC-Que Choisir exhorte les pouvoirs publics à étendre la réglementation sanitaire et nutritionnelle aux menus végétariens, et à prévoir des sessions de formation afin de bien accompagner la mise en place de ces repas dans les cantines scolaires. ♦

Le gaspillage augmente,
les enfants étant peu attirés
par les repas proposés.



C. SITTLER/REA



Retrouvez les billets d'Alain Bazot sur
QUECHOISIR.ORG



ÉLECTRICITÉ

Front commun pour le tarif réglementé

Une proposition de modification du calcul du tarif réglementé de vente (TRV) de l'électricité a été mise en consultation par la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Dans le cadre d'une action conjointe avec d'autres associations de consommateurs (comme la CLCV) et des collectivités locales, l'UFC-Que Choisir est montée au front afin de dénoncer ce projet inflationniste et d'empêcher qu'il soit adopté. Avec cette méthode, les Français seraient beaucoup plus exposés à la volatilité des prix de gros de l'électricité. Une telle perspective est absolument

inacceptable dans le contexte actuel de leur flambée. L'objectif premier du tarif réglementé est d'être protecteur et régulé. Il devrait être orienté

vers les coûts réels de production d'EDF. L'UFC-Que Choisir plaide de longue date pour une réforme profonde de l'organisation du marché de l'électricité et, particulièrement, pour une redéfinition du TRV. Il faut que celui-ci se fonde sur les coûts de fourniture vraiment supportés par l'opérateur historique. ♦

Non au projet de nouveau mode de calcul des prix

MIEL

La transparence ne coule pas de source

Nombre d'entreprises agroalimentaires ont décidément un problème avec la notion de transparence. Déjà, 40 % des marques, et non des moindres, n'affichent pas le Nutri-Score sur leurs produits. Mais certaines omettent aussi de spécifier leur provenance. L'UFC-Que Choisir, dans son combat commun avec l'Union nationale de l'apiculture française, a obtenu que les mélanges de miels conditionnés sur notre sol indiquent obligatoirement, depuis le 1^{er} juillet dernier, le ou les pays d'origine sur l'emballage, par ordre décroissant d'importance. Or, cette précision reste trop souvent oubliée. Certains pots arborant des drapeaux tricolores mentionnent « origine UE et hors UE », ce qui s'apparente



à du « franco-lavage » (néologisme qui s'inspire du greenwashing) ! Alors que la production nationale ne permet pas de satisfaire la consommation des Français (qui aspirent à acheter local), et que les miels étrangers font régulièrement l'objet de fraudes, cette information s'avère cruciale. L'UFC-Que Choisir a donc saisi la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes pour que les contrôles débouchent sur une meilleure application du règlement. ♦

Notre indépendance financière, c'est vous !

Graâce à vos dons et legs, le fonds de dotation UFC-Que Choisir finance des outils permettant d'œuvrer à une consommation plus responsable, comme l'application pour smartphones Quelproduit, qui décrypte la composition des

produits cosmétiques, alimentaires et ménagers, et propose des alternatives plus saines, ou les mallettes pédagogiques, qui aident à acquérir les bons réflexes pour mieux consommer. Les dons ouvrent droit à une réduction

d'impôt égale à 66 % du montant des sommes versées dans la limite de 20 % du revenu imposable. Soutenez-nous ! ♦

Renseignements sur Consolidons.org

— Par MARIE BOURDELLÈS

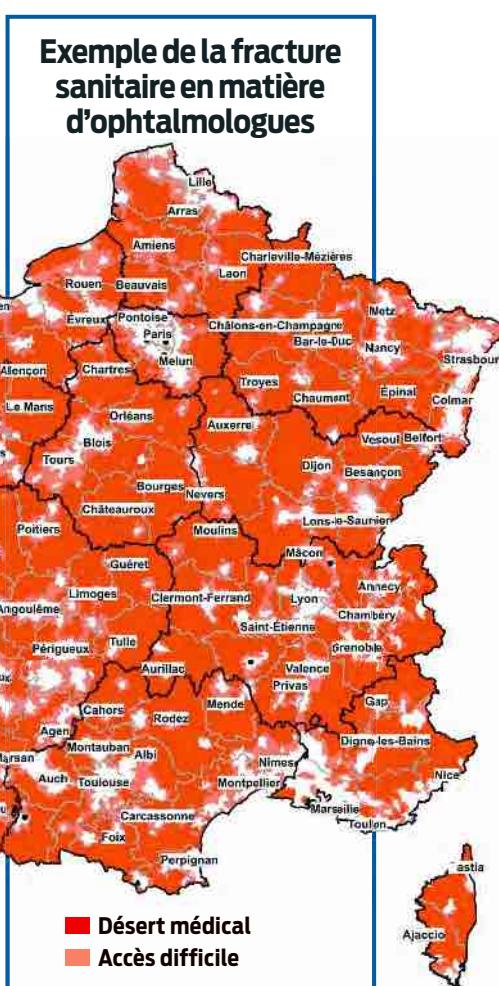
CAMPAGNE UFC-QUE CHOISIR

Les déserts médicaux, ce fléau

Manque de généralistes, d'ophtalmos, de pédiatres... le paysage médical français ressemble à une terre brûlée. C'est pourquoi les associations locales de l'UFC-Que Choisir se mobilisent dans tout l'Hexagone pour alerter la population, mais aussi les parlementaires.

Dépuis le 8 novembre, les associations locales (AL) de l'UFC-Que Choisir mènent une campagne d'envergure nationale de lutte contre la fracture sanitaire. Dans de nombreuses régions, les Français ont beaucoup de mal à trouver un médecin traitant et des spécialistes, à commencer par les gynécologues (23,6 % des femmes vivent dans un désert médical) et les pédiatres (27,5 % des enfants en manquent). Si des AL ont déjà organisé des actions, comme celle de la Sarthe (QC n° 613, p. 9), 41 d'entre elles se mobilisent aujourd'hui afin d'alerter les médias locaux sur les graves difficultés d'accès aux soins, tant du point de vue géographique que financier. Nombre de professionnels pratiquent en effet des dépassements d'honoraires. Une centaine de bénévoles des AL ont ainsi suivi une formation dispensée par l'UFC-Que Choisir pour conduire des conférences de presse sur le sujet et inciter les consommateurs à agir eux aussi, notamment en interpellant leur député. ♦

Les différentes cartes de la fracture sanitaire se trouvent sur Ufcqc.link/carte619



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

HOSPITALISATION

Malaise sur le remboursement

Prise d'un malaise sur la voie publique, madame R. est transportée par les pompiers à l'hôpital Georges-Pompidou de Paris. Ils donnent aux urgences sa carte Vitale, mais pas celle de sa mutuelle. La patiente sort quatre jours plus tard. L'établissement lui demande par la suite de fournir un justificatif de mutuelle ou de payer la part correspondante, de 765,60 €. Peu au fait des procédures, elle s'acquitte du montant puis se rapproche de sa complémentaire afin qu'elle prenne en charge la facture. Or, cette dernière la renvoie vers l'Assurance maladie... qui la renvoie vers sa complémentaire ! Désemparée, madame R. confie son dossier à l'UFC-Que Choisir de Meudon, Issy, Vanves, Malakoff. Il s'avère que l'hôpital n'a pas réclamé le remboursement de l'hospitalisation à la Sécurité sociale, ce pourquoi les organismes gestionnaires se renvoient la balle. L'association locale presse l'hôpital de réagir. Un mois après, l'adhérente reçoit la somme de la part... de sa mutuelle ! Pas clair, mais satisfaisant. ♦

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

LOGEMENTS SOCIAUX

L'UFC-Que Choisir entre chez les bailleurs

Les habitants des 4,5 millions de logements sociaux français sont en train d'élier leurs représentants. Au titre d'associations de défense des locataires, une vingtaine d'antennes de l'UFC-Que Choisir proposent leur candidature : entre 25 et 30 listes seront présentées pour siéger au sein du conseil d'administration

d'organismes HLM locaux. Soit près de deux fois plus qu'il y a quatre ans. L'enjeu : défendre les droits de 600 000 résidents. Les bénévoles jouent ici un rôle de porte-parole auprès des bailleurs. Entretien des parties communes, travaux, paiements des charges et du loyer, aménagements, vie en collectivité... les sujets à couvrir

sont multiples, et en phase avec les activités des associations locales. Un occupant par logement est appelé à voter lors de ces élections, qui se déroulent du 15 novembre au 15 décembre – les dates variant d'un organisme à l'autre. Rendez-vous en début d'année prochaine à l'occasion de l'annonce des résultats. ♦

LITIGES RÉSOLUS

PANNEAUX PHOTOVOLTAÏQUES

Des arnaques à la pelle

Ce n'est pas parce qu'on en parle moins qu'elles ne sévissent plus. Les escroqueries liées à la pose de panneaux photovoltaïques continuent à faire des victimes. Les litiges rapportés par les associations locales (AL) de l'UFC-Que Choisir en témoignent. Voici deux affaires traitées avec succès, dont l'une de grande ampleur, l'AL s'étant constituée partie civile. L'autre s'est réglée à l'amiable.

La société a été condamnée

Et un filou de plus dans les filets de la justice ! La société Ecorenove, œuvrant dans la rénovation énergétique, a été sanctionnée pour pratiques commerciales trompeuses en première instance puis en appel. L'UFC-Que Choisir de Lyon métropole & Rhône s'était portée partie civile aux côtés de personnes abusées par l'entreprise. Elles ont été victimes de discours mensongers, en particulier sur la rentabilité et l'autofinancement de l'équipement, et d'informations fallacieuses quant à la portée de l'engagement. Ces clients pensaient signer un «*projet*», alors qu'ils confirmaient un bon de commande ainsi qu'une demande de crédit. Les désastres financiers se sont enchaînés. Le jugement en appel inflige à Ecorenove une amende de 80 000 €. Son représentant légal, reconnu coupable des mêmes motifs, a écoper de 18 mois de prison avec sursis, de 200 000 € d'amende et

d'une interdiction d'exercer une activité professionnelle dans le domaine des énergies renouvelables pendant trois ans. Le tribunal l'a même condamné à publier la décision de justice dans les magazines *Que Choisir* et *60 millions de consommateurs* !

Une lettre suffit

Dans la seconde affaire, l'association locale (AL) des Deux-Sèvres a su être convaincante au premier courrier. Monsieur P., un adhérent, a été démarché par un commercial de la société Avenir Énergies sur un salon. Le scénario n'a rien d'original : le visiteur signe un document qu'il pense être un devis pour un kit photovoltaïque et un ballon thermodynamique. En réalité, il s'agit d'un bon de commande, mention stipulée par un tampon et certainement apposée après la signature. Monsieur P. souhaite tout arrêter, mais se heurte au refus de son interlocuteur. Sollicitée par le consommateur paniqué, qui n'a pas les moyens de financer ce projet, l'AL envoie une lettre au professionnel, lui rappelant tous ses manquements : défaut d'informations précontractuelles, données tronquées sur les documents, non-envoi de confirmation de commande... La liste est longue et suffit à faire plier l'entreprise, qui annule tout bonnement le contrat. ♦

UFC-QUE CHOISIR DE LYON MÉTROPOLE & RHÔNE (69) ET DES DEUX-SÈVRES (79)



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 »).

GRANDE DISTRIBUTION

Auchan embobine son client

Viserionner des cassettes vidéo, ça n'est plus très tendance en 2022 ! Certaines contiennent pourtant de précieux souvenirs. C'est pourquoi madame et monsieur F. ont apporté les leurs à Auchan, afin que son service dédié les numérise sur un DVD. Au programme, des images de voyage et de leur mariage, il y a plus de 20 ans. Sans retour après plusieurs semaines, le couple va questionner la grande surface. Mauvaise nouvelle : le transporteur a égaré les cassettes. Le magasin propose aux époux un bon d'achat de 50 €. Cette indemnisation ne les satisfaisant pas, ils se tournent vers l'UFC-Que Choisir de Nantes. Elle indique à Auchan qu'il est tenu à une obligation de résultat. La perte des supports vidéo constitue une faute. L'association locale estime à 2 000 € le préjudice subi. L'enseigne s'exécute et verse ce montant aux clients déçus, mais décentement dédommagés. ♦

UFC-QUE CHOISIR DE NANTES (44)



PRODUITS DANGEREUX

De graves défaillances

Automobile, alimentation, jouets... des produits défectueux, potentiellement dangereux, sont régulièrement mis sur le marché. Fabricants et distributeurs doivent alors organiser un rappel. Un mécanisme pas si bien huilé que ça...

— Dossier réalisé par **LA RÉDACTION** - Illustrations **ANNE-GAËLLE AMIOT**

Deux enfants décédés au début de 2022 après avoir mangé une pizza Buitoni contaminée à la bactérie *Escherichia coli*. Des milliers de femmes réopérées après que leurs implants mammaires se sont rompus. Des cigarettes électroniques qui explosent, des vélos électriques aux freins défectueux, des sèche-linge prenant feu... Combien d'accidents ou de maladies sont provoqués par des produits dangereux qui n'auraient jamais dû être mis en vente? Aucune statistique n'existe. Le calcul s'avère complexe, le lien de cause à effet n'étant pas toujours immédiatement observable. Difficile, par exemple, d'estimer le nombre de morts ou de pathologies qu'occasionnera l'exposition prolongée de la population à l'oxyde d'éthylène. Ce désinfectant cancérogène, mutagène et reprotoxique, qui a continué à être employé sur des aliments importés malgré son interdiction dans l'Union européenne depuis 2011, a été détecté en très faibles doses dans plusieurs milliers de denrées telles que des biscuits, des glaces, des biscuits, des céréales ou des fromages. Quel que soit le chiffre exact, une chose apparaît certaine : le risque n'est pas négligeable. Nous avons fait le calcul et il s'avère que ce sont, tous secteurs confondus, plus de 3 500 références dangereuses qui ont fait l'objet d'une procédure de rappel, en 2021, dans l'Hexagone, par exemple en raison d'éléments détachables sur une peluche pouvant être ingérés par des enfants, de la présence de plomb dans des verres à eau colorés ou encore d'un possible choc électrique avec un fer à friser.

Les services de l'État chargés de veiller au respect des normes de sécurité voient leurs effectifs fondre de façon inquiétante

Ce nombre impressionnant de retraits révèle en premier lieu les défaillances des entreprises, mais il interroge aussi sur l'efficacité des contrôles exercés par les pouvoirs publics. En effet, les ressources allouées aux services chargés de cette mission, notamment la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), ont fortement diminué ces 15 dernières années. Un rapport sénatorial indiquait, en septembre dernier une perte nette, non compensée par ailleurs, de près de 10% d'équivalents temps plein dans cette administration. Et pointait que « *cette réduction des effectifs conduit[sait] à leur mise en tension et menacait la bonne exécution des missions [...] en particulier dans les départements les moins dotés* ». D'autant que les tâches se sont complexifiées. « *Nous réalisons de plus en plus de contrôles dans l'e-commerce, mais aussi les nouveaux circuits de distribution : vente en vrac, drives...* », explique Rémy Slove, directeur de cabinet adjoint à la DGCCRF.

Restrictions budgétaires et hausse des risques

Ce dernier se veut cependant rassurant : « *Les consommateurs ne doivent pas s'inquiéter. (...) On est plus efficace, on cible mieux les contrôles* ». Roland Girerd, secrétaire général du syndicat Solidaires à la DGCCRF, n'est pas d'accord : « *Forcément, on ira plus vite sur certains, on les effectuera de manière moins approfondie* ». Il n'est pas le seul à le penser. « *Les restrictions budgétaires dans les services de contrôle et d'accréditation entraînent une hausse des dangers dans tous les secteurs* », s'alarme Alain Milon, sénateur Les Républicains, membre de l'Inspection générale des affaires sociales (Igas) et coauteur, en 2018, d'un rapport parlementaire sur



la question des rappels de produits dangereux. Ce dernier, comme d'autres par la suite, préconisait d'augmenter les moyens de la DGCCRF. Sans être entendu.

Et cela ne va pas s'arranger, si l'on en croit Roland Girerd, qui alerte entre autres sur des projets d'externalisation des contrôles et des analyses des aliments annoncés aux salariés de la DGCCRF voilà quelques mois. Une partie pourrait être confiée à des bureaux d'études ou à des laboratoires privés. Des conflits d'intérêts sont donc possibles, certains de ces acteurs travaillant aussi pour des fabricants. Il existe « *un risque de perte d'indépendance, alors que c'est crucial. Il n'y a qu'à voir les contrôles techniques en automobile. On sait bien que les résultats diffèrent d'un centre à un autre, et varient selon que c'est le vendeur ou l'acheteur qui en fait la demande...* », souligne-t-il.

Sanctions peu dissuasives

Et quid des sanctions prononcées contre les entreprises en faute ? Rémy Slove précise que les amendes ont récemment été majorées : « *Elles peuvent atteindre 1 500 € par produit non conforme mis sur le marché.* » « *Des sommes dérisoires* », déplore Alain Milon, qui juge qu'« *on aurait dû aller plus loin* ». Roland Girerd, lui, s'inquiète de la capacité à appliquer ces

peines. « *Quand un scandale éclate, on a l'impression que jamais personne n'est sanctionné. [...] On attend toujours le procès de Lactalis dans l'affaire des laits infantiles contaminés à la salmonelle, qui date pourtant de 2017* », rappelle-t-il.

Insuffisance des contrôles, des sanctions... les raisons pour lesquelles de nombreux produits dangereux arrivent encore sur le marché sont au cœur du débat. Hélas, le problème ne s'arrête pas là : une fois que la dangerosité d'un article a été signalée, il faut procéder à son retrait des rayons rapidement et informer les consommateurs, afin qu'ils cessent de l'utiliser. Or, à ce niveau-là, on constate également des défaillances importantes. L'exemple des laits Lactalis est criant. Des centaines de lots incriminés ont continué à être commercialisés jusqu'à plusieurs semaines après leur rappel.

Certes, des mesures ont, depuis, été prises, comme la création par les pouvoirs publics du site Rappel.conso.gouv.fr, qui recense tous ceux en cours, ou encore la « *possibilité d'utiliser les cartes de fidélité afin de retrouver les acheteurs et les articles à risque en cas de crise grave* », indique Rémy Slove. Mais notre enquête montre que les dysfonctionnements persistent. Automobile, alimentation, jouets, produits électriques et dispositifs médicaux : voici notre bilan par secteur. ♦

>>>

AUTOMOBILE

Trop de sorties de route

L'automobile est l'un des secteurs les plus touchés par les rappels. Des dysfonctionnements plus ou moins graves se multiplient sur les voitures malgré des normes de qualité et de sécurité drastiques.

— Par **YVES MARTIN**

Fuite de carburant, infiltration d'eau dans le boîtier de commande des vitres électriques pouvant provoquer un incendie, décalage de la batterie haute tension, dysfonctionnement de la gestion automatique des feux risquant d'éblouir les autres conducteurs... Régulièrement, les constructeurs rappellent des séries entières de véhicules. Rien qu'en 2021, on a recensé 431 retours. Pourtant, avant d'être livré en concession, chaque nouveau modèle nécessite environ quatre ans de conception et de mise au point : études d'ingénierie, simulations sur ordinateur, tests en conditions réelles, séances de « torture » pour contrôler la résistance de certaines pièces ou systèmes, etc. Malgré cela, la plupart des voitures, voire toutes, retournent en usine au moins une fois au cours de leur carrière, notamment en début de commercialisation. Ainsi, chaque année, cette procédure est enclenchée plusieurs centaines de fois.

Une perte de maîtrise de la chaîne de production

Pourquoi tant de rappels ? D'abord, si les progrès techniques ont permis de réduire drastiquement les soucis de fiabilité, le risque zéro n'existe pas. Entre la fabrication en nombre limité d'unités, quasiment à la main, et celle à plusieurs millions d'exemplaires, il y a un monde. Idem quand il s'agit de procéder à des tests de qualité et de sécurité. Ensuite, les cadences de production peuvent engendrer une « dispersion



industrielle » et devenir source de problèmes. Ce sera ici un perçage mal fait, là, une soudure peu résistante à cause d'un outil trop usé ou une pièce pas assez serrée ou, là encore, un connecteur électrique mal fixé. Enfin, depuis les années 1990, face à une concurrence acharnée, les constructeurs se sont lancés dans une course à l'innovation et à la diversification difficilement soutenable. Pour élargir leurs gammes et proposer toujours plus d'avancées technologiques, ils se sont alliés et produisent désormais sur des plateformes communes sans hésiter à sous-traiter en masse. La conséquence ? Ils ne maîtrisent plus l'ensemble de la chaîne puisqu'ils ne procèdent dans leurs usines qu'à l'assemblage des milliers de pièces dont sont composées leurs voitures ; comme un jeu de Meccano. Ce sont en fait leurs équipementiers qui réalisent la plus grosse partie du boulot : ils représentent, à eux seuls, environ 75 % du prix de revient d'un véhicule. Bien sûr, ils doivent respecter de sévères normes. Il n'empêche. Avec notamment le développement de l'électronique à tout va, les pannes se multiplient.

Des ratés dans l'information au consommateur

Dès qu'une malfaçon est détectée sur un de ses modèles, la marque doit organiser son retour dans ses ateliers si la sécurité du produit, de l'automobiliste ou des autres usagers de la route est en jeu. Chaque propriétaire concerné reçoit alors un courrier recommandé avec accusé de réception. Mais il y a parfois des loupés ; par exemple, lorsque la lettre a été expédiée à une mauvaise adresse ou que le véhicule a

→ NOMBRE DE RAPPELS EN 2021 431

→ MARQUES LE PLUS SOUVENT RAPPELÉES

- # Mercedes (88 rappels) # Volkswagen (29)
- # Opel (27) # Citroën (25)

→ PRINCIPAUX DYSFONCTIONNEMENTS

- # problèmes mécaniques (36 % des causes)
- # électroniques (32 %) # d'airbag (11 %)
- # de freinage (10 %)



Une des causes du problème est que les constructeurs sous-traitent massivement auprès d'équipementiers

changé de main. Certes, il existe une autre solution, plus moderne. Avec l'avènement de la voiture connectée, certains constructeurs comme BMW, Kia, Mini ou encore Renault peuvent vous envoyer directement un message sur l'écran de votre tableau de bord.

Sinon, pour savoir si votre auto fait l'objet d'un rappel, n'hésitez pas à contacter le représentant de votre marque (concession, garage agréé...), il dispose de précieuses informations. Il suffit aussi de consulter le site internet du fabricant et de cliquer sur la rubrique « Rappels », muni au préalable du numéro VIN (pour *vehicle identification number*) inscrit sur votre carte grise. Ford va même plus loin et propose une plateforme dédiée depuis 2010 : Etis.ford.com. Mais tous les constructeurs n'offrent pas la possibilité à leurs clients de vérifier qu'ils sont touchés ou non par une campagne de rappel en cours (Audi, Dacia, Volkswagen).

Le rappel est légalement obligatoire en cas de soucis liés à la sécurité, mais d'autres défauts sont corrigés « en douce » par les constructeurs lors du passage en concession. On parle alors « d'action technique » ou « de service ». Il est impératif de vous rendre dans le réseau de la marque afin d'en bénéficier. Si vous allez faire entretenir votre voiture ailleurs, vous n'obtiendrez pas ces remises à niveau. ♦

Tous les constructeurs ont des déboires

Même si certaines marques s'en tirent mieux que d'autres, toutes sont concernées. La bonne nouvelle ? Ces rappels⁽¹⁾ ont été lancés à titre préventif et aucun incident grave n'a été recensé.

NOMBRE DE RAPPELS PAR MARQUE ⁽²⁾ EN 2021
MERCEDES-BENZ 88
VOLKSWAGEN 29
OPEL 27
CITROËN 25
AUDI 22
PEUGEOT 19
BMW-MINI 18
TOYOTA 14
FORD 12
FIAT 11
MAZDA 11
VOLVO 11
DS AUTOMOBILES 9
HYUNDAI 7
RENAULT 7
KIA 6
SKODA 5
DACIA 4
SEAT 4
HONDA 2

(1) Voitures particulières et utilitaires légers (2) Données pour les principales marques.

Source : Rapex.

ALIMENTATION

Ça ne suit pas vraiment

Dans le secteur alimentaire, ces dernières années ont été marquées par plusieurs alertes sanitaires graves. Et notre enquête révèle que les procédures de rappel restent très perfectibles.

— Par **ELSA ABDOUN** avec **SANDRINE GIROLLET**

Pizzas Buitoni saupoudrées de bactéries *Escherichia coli*, chocolats Kinder fourrés aux salmonelles, sésame aspergé d'oxyde d'éthylène cancérogène...

Les rappels de produits dangereux se sont multipliés ces dernières années. En France, on en dénombrait pas loin de 3 000 dans les 12 derniers mois, soit près de 8 par jour. Et tous les rayons sont concernés.

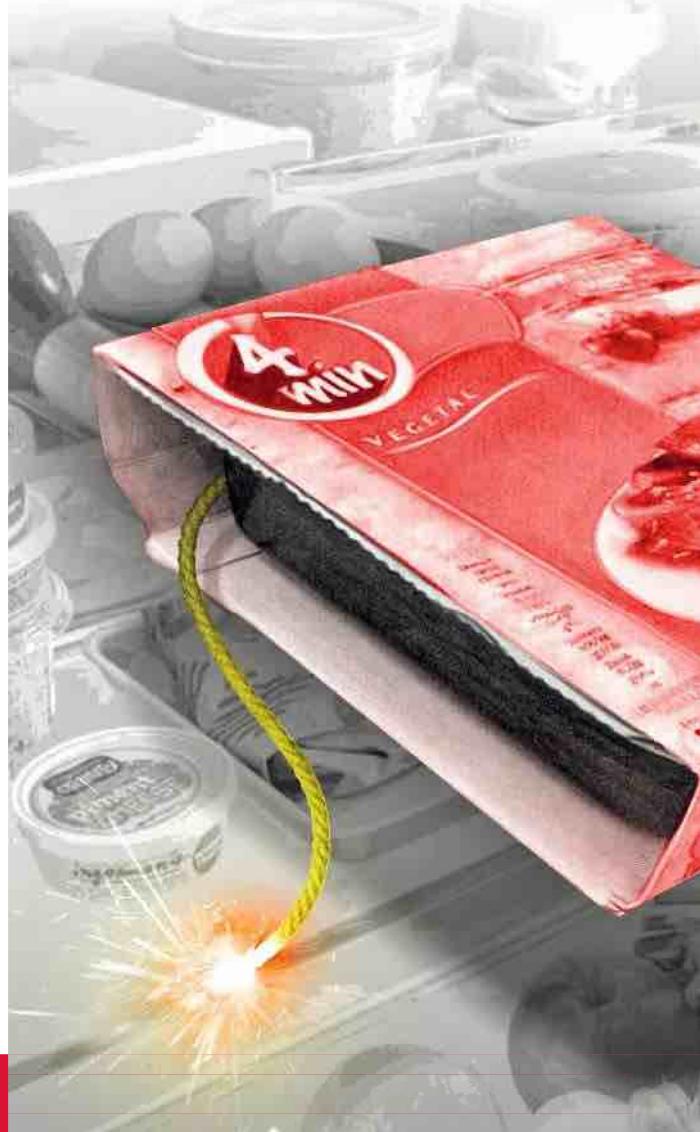
Nous avons analysé les alertes recensées sur le site public d'information des consommateurs Rappel.conso.gouv.fr durant les 10 premiers mois de son existence (entre mars et décembre 2021), en excluant celles relatives à l'oxyde d'éthylène car il s'agissait d'une crise d'ampleur inédite, non représentative de la situation habituelle. Le résultat de cet examen attentif ? Plus d'un tiers des rappels touchent la viande, 18 %, le lait et les produits laitiers, 10 %, les produits céréaliers et de boulangerie et 9 %, les poissons et les fruits de mer. Quant au danger, s'il est en majorité lié à la contamination par des agents pathogènes, il correspond aussi, fréquemment, à la présence de substances chimiques interdites ou décelées à des doses excessives, ou encore à celle de corps étrangers.

Si l'on en croit Rémy Slove, directeur de cabinet adjoint à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), un tel bilan n'a pas forcément lieu d'inquiéter. «*L'augmentation du nombre de rappels est due à l'amélioration de notre capacité de détection*», tente-t-il de relativiser – faisant fi du fait que lesdites détections arrivent bien tard, une fois les articles déjà mis sur le marché. Autre raison de se rassurer, selon lui : «*On constate que les procédures de retrait-rappel sont de manière générale bien réalisées, surtout dans les cas particulièrement sensibles, comme celui des pizzas Buitoni. À l'époque, nous avons procédé à plus de 14 000 contrôles dans les 3 jours qui ont suivi. Et nous avons trouvé des anomalies dans moins de 1 % des cas.*» Ce chiffre, déjà avancé par la DGCCRF au début de la crise liée à l'oxyde d'éthylène, suggère qu'une fois le danger identifié, plus de 99 % des distributeurs

retirent rapidement des rayons les références concernées, et avertissent leurs clients ayant déjà acheté le produit qu'il est important de ne pas le consommer.

Constats accablants

Malheureusement, nos propres observations vont totalement à l'encontre de cette affirmation. Déjà, en novembre 2020, nous nous étions rendus dans quelques magasins et y avions découvert des aliments faisant l'objet d'un rappel dès la première boutique inspectée (Naturalia), puis à nouveau dans



Malgré leurs discours, les enseignes de la grande distribution font preuve d'une surprenante légèreté envers leurs clients

deux autres de la même chaîne situées aux alentours. Nous avons reproduit l'expérience en avril 2021, cette fois sur un échantillon beaucoup plus large. Une centaine de bénévoles des associations locales de l'UFC-Que Choisir sont allés en grandes surfaces, sur tout le territoire, afin de s'assurer du retrait d'un plat préparé de marque Daucy comportant alors de l'oxyde d'éthylène. In fine, sur les 21 supermarchés qui commercialisaient habituellement cette référence, trois (deux Carrefour et un E.Leclerc) proposaient encore le lot incriminé. Et ce n'est pas comme si l'alerte venait d'être donnée : pour deux de ces points de vente, cinq jours s'étaient écoulés entre l'appel officiel de la DGCCRF à le retirer des linéaires et notre visite.

Autre constat accablant dressé par les volontaires de l'UFC-Que Choisir : seul un quart des enseignes inspectées délivraient aux consommateurs une information claire sur les produits au rappel. À savoir un inventaire complet de ces derniers (disponible à l'accueil, à l'entrée ou aux caisses), associé à des affichettes positionnées dans chacun des rayons concernés. La plupart des distributeurs se contentaient d'une liste centralisée – le plus souvent un catalogue peu visible, laissé à disposition des clients à l'accueil – et

20 % ne fournissaient même aucune information. Étant donné le grand nombre de retraits de références au moment où nous menions notre enquête (dont une crème Fleurette Yoplait, des desserts pour enfants Nestlé ou encore des biscottes Chabrior qui s'écoulent en grosses quantités), il semble peu probable qu'aucun article au rappel n'ait été vendu dans ces supermarchés.

Seuls trois groupes de la grande distribution (Intermarché, Carrefour et Casino) ont accepté de répondre à nos questions. Chacun nous a certifié faire le maximum afin d'optimiser ses procédures de retrait-rappel, notamment à travers la formation de ses équipes et des audits réguliers de ses magasins. Sauf qu'il suffit de consulter leurs sites de vente en ligne et ceux de leurs principaux concurrents pour sérieusement douter que les distributeurs accordent une grande importance à ce sujet. Même sur Internet, où l'affichage de messages prioritaires s'avère a priori très simple, l'information passe totalement inaperçue.

Des alertes très discrètes

Saviez-vous, par exemple, que le 5 octobre dernier (date à laquelle nous écrivons ces lignes), 21 produits étaient listés au rappel sur le site web de Carrefour, 7 chez Intermarché, 10 chez U, 12 chez Casino ou encore 13 chez Auchan ? Parmi lesquels des glaces Häagen Dazs à l'oxyde d'éthylène ou des bûches de chèvre Président pouvant contenir des morceaux de métal ? Prenons le pari que non, et pour cause : ces problèmes figurent presque toujours dans un minuscule onglet situé tout en bas de page, où se bousculent mentions légales et autres conditions générales de vente ; soit l'équivalent numérique d'un catalogue poussiéreux placé au fond du magasin.

Une bonne pratique à signaler, tout de même : « *Les clients e-commerce qui ont acheté le produit au rappel sont systématiquement informés par e-mail* », nous promet-on chez Carrefour. Et « *en cas de crise majeure [...] le groupe envoie des SMS et/ou des courriels aux détenteurs de cartes de fidélité*. » Casino assure avoir mis en place le même système. Malheureusement, ce sont les seules initiatives de ce type dont nous avons eu connaissance. Et si l'on ne peut que se réjouir pour les consommateurs concernés, cela en laisse beaucoup d'autres sur la touche.

« *C'est le résultat d'un manque de volonté, pour ne pas dire d'une forme d'indigence, de la part des distributeurs* », estime Alain Milon, sénateur Les Républicains et coauteur, en 2018, d'un rapport parlementaire censé tirer les leçons de l'affaire Lactalis (des laits infantiles contaminés à la salmonelle, qui avaient provoqué l'hospitalisation d'au moins 18 nourrissons). À l'écouter, la grande distribution n'a aucun intérêt à rendre visibles ces informations : « *Si vous ne vendez plus le produit et que vous remboursez ceux qui l'ont acheté, cela représente un coût financier. Et puis, il y a aussi toujours une peur des enseignes d'écorner leur image* », poursuit-il. Pas sûr que de se montrer si peu soucieux de la sécurité des consommateurs soit le meilleur choix en matière de réputation. ♦

>>>



JOUETS

Les grandes marques peu touchées

Dans le système d'alerte européen, les jouets se situent en tête des produits le plus souvent signalés.

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS**

En 2020, 27 % des alertes du système européen Safety Gate sur les produits dangereux ont concerné des jouets : c'est le secteur le plus à risque. Depuis, il ne se passe pas une semaine dans l'Union sans qu'une petite dizaine de références soient épinglées et retirées de la vente en raison de manquements graves en matière de sécurité. Étouffement et mise en contact avec des substances toxiques telles que les phtalates ou les métaux lourds : il s'agit des deux principaux motifs de retrait du marché ou de rejet aux frontières. À l'instar de la Huggy Wuggy qui fait peur et de la Disney Leroy Stitch de marque Sambro, qui ont été rappelées récemment, certaines peluches n'ont en effet pas des coutures assez solides et le tout-petit, qui a ainsi accès au rembourrage, peut en porter à sa bouche et s'asphyxier. Idem pour des jouets en plastique, à cause, cette fois, de petits éléments qui se détachent et sont susceptibles d'être ingérés. Et pour des puzzles en bois, le jeune enfant risquant d'avaler le bouton d'une pièce. Un modèle Peppa Pig a d'ailleurs fait l'objet d'un rappel il y a peu.

Il existe d'autres dangers. En janvier dernier, juste après Noël, l'alerte a porté sur le pistolet lanceur de toupies Advance Single Shot Blaster de Spinner M.A.D. Il avait fait un carton dans les hypermarchés et les magasins spécialisés, mais son laser était en mesure de provoquer une baisse importante et irréversible de la vision s'il était dirigé vers les yeux. Par contre, aucune procédure n'a été enclenchée concernant les jouets Nerf, dont la pointe en caoutchouc de leurs flèches peut pourtant provoquer des dégâts oculaires.

- ➡ **NOMBRE DE RAPPELS EN 2021**
423 jouets en Europe # 109 en France
- ➡ **PRINCIPAUX DANGERS**
risque d'étouffement avec des peluches dont les coutures céderont, donnant accès au rembourrage, ou avec des jouets en bois ou en plastique dotés de petites pièces trop facilement détachables
contact avec des substances toxiques interdites



« On voit régulièrement des enfants de 7 à 10 ans blessés par des fléchettes de pistolets de cette marque avec des atteintes sévères de l'œil », constate le Dr Romain Jaillant, ophtalmologue à SOS œil, un centre parisien d'urgence.

Les douanes sur le front

Parmi les acteurs de la sécurité des jouets, les services des douanes jouent un rôle important. En août 2021, les agents de l'aéroport de Strasbourg-Entzheim (67) ont contrôlé 65 cartons de jouets sans certificat de conformité valide. Après les avoir inspectés et mis en évidence les risques qu'ils présentaient, ils ont fait détruire, par broyage, ces 10 000 yoyos, toupies, balles rebondissantes, etc., en provenance de Chine, aux frais de l'importateur. Cet automne, une opération européenne de grande ampleur coordonnée par la douane française a permis d'intercepter près de 17 millions de contrefaçons, essentiellement des jouets et des jeux. Copies de franchises de dessins animés, de mangas, de jeux vidéo, de super-héros prisés des enfants et des adolescents : plus de 600 références étaient proposées sur des sites de vente en ligne ou stockées dans un vaste entrepôt en Espagne. Dans leur immense majorité, ces imitations venaient de l'empire du Milieu.

Si aucun industriel ni aucune enseigne ne peuvent être à 100 % blanchis – les grandes marques ayant déjà subi des accidents de production –, la présence sur Internet de jouets dangereux sans logo ni adresse du fabricant a vraiment de quoi inquiéter. En 2020, la DGCCRF avait prélevé plus de



140 produits commercialisés sur la plateforme Wish et les résultats s'étaient avérés catastrophiques: 45% des jouets étaient dangereux. De plus, le webmarchand n'effectuait pas correctement les retraits des articles non conformes. Fait sans précédent, cette enquête a conduit à son déréférencement ainsi qu'à celui de son application mobile des principaux moteurs de recherche en novembre 2021. Le risque demeure toutefois très élevé sur le Web. «*La circulation de jouets dangereux et non conformes sur les marchés en ligne constitue un problème majeur en matière de sécurité (...). Ce qui est illégal hors ligne devrait être illégal en ligne*», assène le député européen Brando Benifei dans son récent rapport sur la directive jouets. Il veut imposer aux sites du e-commerce de repérer et retirer rapidement ceux à risque. Et prendre des mesures

fortes contre les récidivistes. Ces positions sont assurément salutaires... Mais elles ne sont pas encore en vigueur. En attendant, mieux vaut privilégier les grandes marques et les fabricants sérieux. «*On a peu de rappels et on travaille avec des marques de confiance*, assure Franck Mathais, le porte-parole de JouéClub. *La filière s'est organisée pour répondre aux normes contraignantes, le niveau de qualité a augmenté.*»

Rien n'étant parfait, le Toboggan à billes de l'Atelier du bois distribué par JouéClub a été rappelé en 2022, parce qu'il présentait un risque d'ingestion de petites pièces pouvant entraîner un arrêt respiratoire. De son côté, dernièrement, King Jouet a fait revenir trottinettes, jouets pour le bain et bracelets clipsables. «*Les retours sont très peu nombreux. On en compte entre 5 et 10 annuels parmi les 15 000 références en vente sur l'année*, souligne Jean Kimpe, délégué général de la Fédération des commerces spécialistes des jouets. *Quand il y a un rappel, il porte en général sur certains lots, on les retire immédiatement des rayons.*»

Vendeurs sans scrupules sur les marketplaces

Cependant, malgré les affichettes placardées en magasin, les e-mails envoyés aux détenteurs d'une carte de fidélité et les journaux qui publient la liste des produits rappelés, beaucoup trop de parents demeurent dans l'ignorance du danger. C'est encore pire lorsqu'on achète sur une marketplace (site internet hébergeant des produits de vendeurs tiers). «*En détaillant les notifications des 423 jouets rappelés en Europe l'an passé, nous avons découvert que 97% d'entre eux provenaient de fabricants inconnus qui ne sont affiliés à aucune fédération professionnelle, qu'elle soit internationale, européenne ou nationale*, explique Christophe Drevet, directeur général de la Fédération des industries du jouet-puériculture (FJP). *Ils les écoulent sur les marketplaces, les vendeurs sans scrupules y prolifèrent.*» Si les fabricants de jouets ont l'obligation de prouver que leurs produits sont conformes et sans danger, ainsi que d'apposer leur nom et leurs coordonnées sur l'emballage, ceux qui sévissent sur ces plateformes n'ont que faire de ces exigences. ♦

CONSEILS La vigilance est de rigueur

Plateformes d'e-commerce

Ne vous y arrêtez pas, on y trouve trop de produits dangereux et, parfois, issus de la contrefaçon. Privilégiez les sites des spécialistes du jouet.

Marchés, parcs d'attractions, musées

Passez votre chemin, car ils ne maîtrisent pas la réglementation sur les jouets.

Porte-clés avec minipeluches de nounours, de lapins ou autres, ou petits animaux en plastique

Évitez-les. Ils sont souvent épinglez par le système européen Safety Gate, à cause de leurs teneurs élevées en phtalates, voire en cadmium, deux substances interdites, ou encore

en nickel, qui est hyperallergisant.

En plus, ils sont constitués de petits éléments détachables et susceptibles d'étouffer l'enfant s'il les ingère.

Jouets sans marque

Mieux vaut ne pas en acheter. Ils sont fabriqués sans cahier des charges strict faisant l'objet de contrôles en usine.



DISPOSITIFS MÉDICAUX

Une réglementation bien molle

Avant d'être mis sur le marché, les médicaments doivent répondre à de strictes exigences.

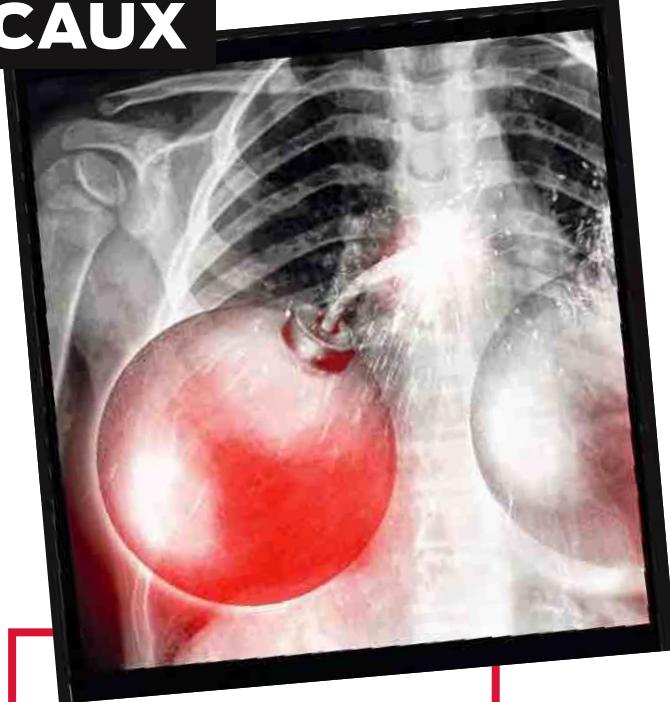
C'est moins vrai pour les dispositifs médicaux que sont prothèses mammaires, implants de stérilisation ou défibrillateurs cardiaques.

— Par **PERRINE VENNETIER**

Les dispositifs médicaux englobent tout le matériel de santé, des pansements aux valves cardiaques. De nombreux retraits touchent des produits utilisés à l'hôpital : une pince de robot chirurgical qui peut se casser pendant une opération, du fil de suture des plaies trop fragile, un défibrillateur qui ne délivre pas la puissance attendue. « Quand il y a eu un rappel sur des dispositifs d'intubation, il a fallu ouvrir tous les placards, tous les tiroirs et vérifier tous les chariots d'urgence », raconte Anne Quievy-Macchioni, correspondante matériovigilance au CHU de Bordeaux (33). *On aimerait bien que les fabricants responsables nous aident. Mais dans l'ensemble, le système fonctionne.* »

Les patients livrés à eux-mêmes

Ce n'est pas forcément le cas pour les patients utilisateurs ou porteurs de dispositifs défectueux. Depuis juin 2021, Philips est censé rappeler ses appareils de ventilation. Mais, en juin 2022, seuls 7 % avaient été remplacés, ce qui a conduit l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM) à prendre une décision de « police sanitaire » à l'encontre du fabricant. Et elle a rappelé aux prestataires (qui louent ces produits) leur obligation d'informer les patients. Beaucoup d'entre eux ont appris par la presse ce rappel et continuent à se servir d'une machine émettant potentiellement des particules irritantes. Les conséquences sont plus graves avec les dispositifs implantables. L'affaire des prothèses PIP a concerné 30 000 femmes, en France, porteuses de ces implants mammaires remplis d'un gel de silicone non conforme, causant des douleurs et présentant un risque de rupture nécessitant l'explantation (opération de retrait). Autre scandale : les bandelettes sous-urétrales. Certains de ces filets en matière synthétique, posés dans le bas-ventre en cas de descente d'organes notamment, ont provoqué des érosions des tissus et des problèmes urinaires graves. Les failles de la réglementation sont en cause. Avant leur mise sur le marché, les dispositifs médicaux ne sont pas, comme les médicaments, autorisés par l'ANSM sur la base d'études cliniques mais seulement « certifiés » par des organismes privés



➡ **NOMBRE DE RAPPELS EN 2021** **240**

➡ **PRINCIPAUX DANGERS**

traitement inefficace # blessure
aggravation de l'état de santé

contrôlés par les autorités sanitaires. En mai 2022, seuls 29 sur 57 ont obtenu une habilitation dans le cadre d'un nouveau règlement européen. Cependant, ils restent payés par les fabricants, ce qui constitue un conflit d'intérêts majeur. Ainsi, plusieurs sprays prétendument anticovid ont été rappelés en 2022, certes dûment certifiés mais inefficaces.

Après leur commercialisation, les équipements de santé sont surveillés par l'ANSM en fonction des signaux d'alerte des médecins et des fabricants. Mais rien de systématique ni d'exhaustif. Impossible, par exemple, de savoir combien d'événements indésirables ont lieu chaque année. Et même quand le problème de sécurité est identifié, la traçabilité des patients reste aléatoire. Les médecins qui ont implanté un dispositif doivent pouvoir établir une liste des personnes concernées. Néanmoins, la loi ne dit pas qu'ils sont tenus de les contacter. Les patients restent donc en partie les victimes de ces dispositifs. Pour leur sécurité, ils peuvent agir de deux manières. D'une part, s'assurer qu'une « carte d'implant » leur soit bien remise après la pose d'un dispositif implantable permanent (valve, pacemaker, prothèse). C'est obligatoire. D'autre part, avertir de tout problème qui semble lié à un dispositif sur le site Signalement-sante.gouv.fr (catégorie Dispositifs médicaux). C'est grâce à ce genre d'alerte, venu des consommatrices, que les problèmes avec le stérilet Mirena ont pu émerger. ♦

ÉLECTROMÉNAGER

Les petits appareils plus concernés

Le risque de non-conformité s'avère bien plus élevé pour les petits équipements coûtant peu cher et de marques méconnues. Il est même plus fréquent qu'on ne le pense !

— Par MORGAN BOURVEN

En 2013, le groupe Bosch a rappelé, en France, des centaines de milliers de lave-vaisselle, fabriqués entre 1999 et 2005, en raison du risque de surchauffe d'un composant électronique pouvant causer un incendie. Un danger loin d'être théorique. « *Le bandeau de commande de l'appareil a commencé à fondre, dégageant une épaisse fumée. À quelques minutes près, mon épouse quittait l'appartement et le feu se serait propagé sans que nous nous en rendions compte* », avait raconté à l'époque un lecteur de *Que Choisir*.

Un rappel d'une telle envergure reste toutefois rare. « *En 30 ans d'activité, je n'en ai vu que deux ou trois* », témoigne le responsable d'un atelier de service après-vente (SAV) du sud de la France. *Aujourd'hui, lorsque les fabricants détectent un problème, ils nous envoient les informations afin de le régler chez les clients plutôt que de procéder au retour des produits.* » Sur son ordinateur, il nous montre plusieurs fiches détaillant des

pannes repérées sur des appareils de grandes marques, dont un lave-vaisselle présentant un risque de fuite avéré : « *Si un consommateur nous appelle à ce sujet, nous savons immédiatement que le dysfonctionnement n'est pas dû à une mauvaise utilisation* [excuse souvent employée par les constructeurs] *et quelle pièce détachée commander.* » Seule exception : les défauts relatifs à la sécurité, où la réparation est proactive. « *En 2015, quand Whirlpool a décelé un risque d'incendie sur certains sèche-linge, nous avons modifié les machines chez tous les clients* », souligne-t-il. Et dès qu'un souci est identifié, les fabricants remplacent rapidement les pièces défectueuses sur les chaînes de montage, histoire de limiter les ennuis.

Des contrôles parfois insuffisants

Au-delà du gros électroménager, les équipements électriques sont peu sujets aux rappels. Ils ne représentent que 2,05 % de ceux référencés sur le site officiel Rappel.conso.gouv.fr. Il s'agit surtout de petits appareils : bouilloires, grille-pains, lampes, chargeurs... Dans 70 % des cas, il y a un risque de choc électrique. Tous ces produits doivent pourtant répondre à la directive européenne Basse tension, qui garantit qu'ils offrent un haut niveau de protection. Avant d'être mis sur le marché, ils sont obligatoirement testés dans des laboratoires accrédités, qui vérifient le respect des normes.

« *Malheureusement, les appareils importés ne sont pas forcément identiques aux échantillons évalués en laboratoire : il peut y avoir des dérives de fabrication, volontaires ou non* », explique un ancien responsable qualité d'une enseigne de la grande distribution. Problèmes sur la chaîne de montage, pièces de moindre qualité... les risques sont nombreux, et décelables seulement si les contrôles sont réguliers en sortie d'usine. Mais ça coûte cher. « *Les grands constructeurs en ont les moyens, car il en va de leur image, mais ce n'est pas le cas des fabricants ou des distributeurs qui veulent tirer les coûts vers le bas* », relève-t-il. D'où un risque de non-conformité bien plus fréquent sur des équipements à petits prix. En février 2020 (QC n° 588), nous avions testé 20 chargeurs de smartphones : seuls 4 répondraient aux exigences de sécurité ! Or, les rappels de ces références de marques méconnues passent souvent inaperçus... ♦



NOMBRE DE RAPPELS EN 2021 33



PRODUITS LES PLUS RAPPELÉS

petit électroménager # appareils de bricolage



PRINCIPAL DANGER # risque de choc électrique



NATHALIE PEREZ

a renoncé à faire construire une piscine. Elle tente de récupérer l'acompte versé.



Dans le monde de la construction de piscines comme ailleurs dans le bâtiment, fraient parfois de drôles de poissons. L'histoire prend alors un goût de polar...

— Par ARNAUD DE BLAUWE



Nathalie Perez a versé un acompte à Sunset Piscine pour faire creuser un bassin, mais la mairie de Nice lui refuse l'autorisation. Le projet est tombé à l'eau.

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

L'HANNING

PISCINES

Nage en eaux troubles

A

l'heure où les épisodes de sécheresse se font de plus en plus fréquents, certains les voient d'un mauvais œil. Pourtant, les piscines privées ont le vent en poupe. De plus en plus de Français souhaitent en avoir une dans leur jardin pour – c'est un paradoxe – mieux supporter les canicules que le réchauffement climatique nous promet. Et ce désir n'est plus limité aux seules régions méridionales. Dans des territoires plus au nord, on s'équipe aussi.

Déclaration préalable de travaux refusée

Mais parfois, cela tourne à l'aigre... Jean-Jacques Perez, 75 ans, est un retraité généreux. En février dernier, pour l'anniversaire de sa fille unique, Nathalie, il décide de lui offrir une piscine. Cette cadre bancaire de 43 ans habite dans une belle maison fraîchement rénovée sur les hauteurs de Nice (Alpes-Maritimes). Depuis la terrasse qui domine la ville, avec la mer en toile de fond, elle nous montre l'endroit où le bassin aurait dû être construit l'été dernier. «*Le projet était évalué à 54 500 €, intervient son père. Nous nous sommes adressés à Sunset Piscine, une société qu'une amie de Nathalie nous avait recommandée. Après plusieurs échanges, j'ai versé un acompte de 13 500 € une fois le bon de commande signé, le 7 mars 2022.*» Une date qui, on le verra plus loin, a son importance. «*Chez Sunset Piscine, nous avions toujours affaire à Frank Cascales, son gérant, enchaîne Nathalie. Via un intermédiaire travaillant dans l'architecture, un certain Samy Touati, il devait se charger d'obtenir la déclaration préalable de travaux auprès de la mairie. Évidemment, si cette dernière ne nous l'accordait pas, il s'engageait à nous rembourser.*»

Et c'est ce qui est arrivé. Le 1^{er} juin, la ville de Nice rejette le dossier, au motif que la propriété est située dans une zone à risques (mouvements de terrain possibles). «*Cascales m'a assuré qu'une nouvelle demande allait être effectuée et que cette fois-ci, elle passerait*», poursuit Jean-Jacques. Son interlocuteur se fait alors plus discret. «*J'ai fini par appeler Samy Touati pour savoir où on en était*, raconte le septuagénaire. Il m'a dit : «*Ah, c'est embêtant, mais Frank n'est plus à la tête de Sunset Piscine.*» En effet, Kevin Lopez en est devenu officiellement le gérant le 2 mars, après avoir acheté 51% des parts. Frank Cascales venait, quant à lui, d'être condamné par le tribunal de commerce de Nanterre (Hauts-de-Seine) à la faillite personnelle assortie d'une interdiction de gérer une entreprise pendant 12 ans... «*C'est lié à la liquidation d'une société que j'avais montée à Neuilly-sur-Seine*», nous

D'après l'ex-gérant, les chantiers dont l'entreprise Sunset Piscine s'occupe encore vireraient à la catastrophe



confirme l'ex-gérant sans s'étendre. Pour autant, l'homme reste actif dans Sunset Piscine, structure qu'il a créée à Callian (Var) en 2019, et y œuvre un temps en tant que commercial. «*Au début du mois de juin, nous avons reçu sa visite*, indique Nathalie. *Il est venu en compagnie de Christian Beninati, qui dirige Prestations complémentaires, une entreprise spécialisée dans la maçonnerie et la construction de piscines traditionnelles. Un "partenaire" de Cascales.*» Le duo propose de reprendre le projet sans réclamer un euro supplémentaire. «*Dans notre secteur, les marges s'avèrent confortables et Prestations complémentaires est en bonne santé. Nous étions donc en mesure de faire un geste*», reconnaît Christian Beninati. Mais le rendez-vous prend une autre tournure quand Kevin Lopez débarque : «*Cascales et Lopez se sont vite embrouillés*», se souvient Nathalie. Le second reprochant au premier de l'avoir roulé dans la farine lors de la reprise de Sunset Piscine. «*C'est faux! Certes, l'entreprise avait des dettes, mais elle était saine. Elle marchait bien. Nous avions des dizaines de commandes en cours. Et Kevin Lopez a eu tout loisir de consulter la comptabilité avant de s'engager*», se défend Frank Cascales. Qui soutient n'avoir désormais plus aucune nouvelle de l'actuel gérant.

Les clients laissent tomber

Devant un tel micmac, et faute d'avoir obtenu l'autorisation de réaliser les travaux, Nathalie a abandonné. À l'instar de Patrice Gauchon, présent chez elle le jour de notre venue. Ce quadragénaire, qui réside avec sa femme et ses deux enfants à Vence (Alpes-Maritimes), a vécu peu ou prou la même expérience. Un acompte de 18 000 € payé à Sunset Piscine (sur un devis total de 45 000 €), une déclaration de travaux d'abord refusée puis finalement acceptée, une proposition de Prestations complémentaires de reprise du projet... accompagnée d'une attestation de garantie décennale douteuse : Patrice a décidé, lui aussi, de laisser tomber. Pourtant, Frank Cascales, qui se présente dorénavant comme un «*agent commercial indépendant*» collaborant avec plusieurs piscinistes établis dans le Sud-Est, se démène afin que les clients de Sunset poursuivent l'aventure avec lui. À Vence, toujours, une relation de Patrice a mordu à l'hameçon. «*Pour notre piscine de 14 000 €, nous avons souscrit un crédit*, nous confie ce pompier. *J'ai bien fait comprendre à Cascales qu'il avait intérêt à la construire sans exiger de supplément et dans les temps annoncés.*» Le soldat du feu a visiblement été persuasif : début août, son fils a pu profiter du bassin livré dans

Vu sous un autre angle

Voici les dessous d'une enquête qui met en scène des protagonistes forts en gueule.

Des propos tenus par les acteurs de cette histoire ont été écartés de l'article pour ne pas nuire à sa fluidité. Ils éCLAIRENT pourtant le récit sous un autre angle... et en montrent bien l'ambiance ! Exemple avec deux citations parmi (beaucoup) d'autres.

Frank Cascales, à propos de Nathalie Perez :

«*Son mari a été jusqu'à téléphoner à mon ex-femme dans le but de me nuire et de me menacer indirectement. Je l'ai d'ailleurs signalé à mon avocat, qui a adressé un courrier au couple afin de le mettre en garde [Que Choisir a consulté la lettre]. Quant à son père, il est "bidon". Pour laisser croire qu'il a le bras long, il fait état de ses fonctions de juge au conseil des prud'hommes de Nice [ce qui a également été dit à plusieurs reprises à Que Choisir].*»

Jean-Jacques Perez, à propos de Frank Cascales :

«*Lorsqu'il a quitté la gérance de Sunset Piscine, il a pris de l'argent dans la caisse. Il est en conflit avec le nouveau gérant [dans un courrier au tribunal de commerce de Draguignan (Var) de février 2022, Cascales charge son successeur : abandon de chantiers, ouvriers licenciés remplacés par des sous-traitants...]. Vous m'apprenez qu'il m'accuse de lui avoir proposé 15 000 € en cash pour payer en partie la piscine. C'est n'importe quoi ! [et invérifiable, car parole contre parole...]*»

les délais. De son côté, Franck Cascales préfère évoquer les menaces qu'il affirme avoir reçues de la part de Nathalie et de son mari : «*Lors de notre rendez-vous de juin, ils m'attendaient avec "deux gros bras".*» Ce n'étaient que «*des voisins*», conteste la famille Perez. «*Sur les 45 clients que j'avais signés, souligne l'ancien dirigeant, seule une douzaine n'a pas donné suite.*» Mais ces derniers veulent récupérer leur acompte. Ils pourraient s'adresser à Sunset Piscine, puisque l'entreprise existe toujours. Problème : elle semble aux abois, et Kevin Lopez est injoignable⁽¹⁾. Selon son prédécesseur, les chantiers dont la société s'occupe encore virent à la catastrophe. «*Ne nous trompons pas de cible. C'est Cascales qu'il faut viser*», s'emporte Jean-Jacques Perez. *Les sommes versées [l'acompte a été réglé en deux fois, 10 000 € + 3 500 €] le 10 mars l'ont été à son nom, alors qu'il n'était plus gérant de Sunset, ce que j'ai donc appris plus tard. Sur ce coup, je ne me suis pas assez méfié.*» Des plaintes ont été déposées à la gendarmerie de Levens (Alpes-Maritimes). Interrogée par Que Choisir, celle-ci déclare que le dossier a été transmis au tribunal de Nice. Fin octobre, le retraité et sa fille étaient dans l'attente des suites que le procureur de la République entendait donner à l'affaire.◆

⁽¹⁾ Il n'a pas répondu à nos sollicitations.



PRÊT-À-PORTER

Écoblanchiment ou démarche sincère ?

Nombre de marques clament être écoresponsables en gardant le silence sur les points qui fâchent. Face à elles, de nouvelles venues appliquent des méthodes innovantes.

— Par **FABIENNE MALEYSSON**

Pas de doute, ces derniers temps, le vert est à la mode! En magasins ou sur les sites internet, on croule sous les allégations environnementales. Il y a les enseignes qui ont créé leur propre gamme présentée comme durable, à l'image de Zara (Join Life), H&M (Conscious Choice), Jules (In progress) ou encore Carrefour (Tex responsable). Il y a celles qui se fendent de beaux discours figurant, entre autres, sur des panneaux installés dans les boutiques, telles que Caroll ou Uniqlo. Ou encore celles qui affichent une note d'impact environnemental à la pertinence douteuse, à l'instar de Decathlon ou Camaïeu (qui a fermé en octobre dernier). Impossible d'y échapper!

L'ambiguïté habille les marques

Toute cette communication entretient habilement l'ambiguïté dans l'esprit des consommateurs. Les marques parlent de matières «*plus responsables*», sans définir ce que le terme recouvre. Et sans jamais donner un point de repère, en rappelant que l'industrie de l'habillement compte parmi les plus polluantes du monde. Car fabriquer des vêtements consomme beaucoup d'eau, de produits chimiques et de pesticides tout en émettant une grande quantité de gaz à effet de serre (lire notre enquête dans QC n° 618). Autre omission : le pourcentage de fibres requis pour arborer une étiquette verte. Non mentionné, il ne s'élève, par exemple, qu'à 20% de coton bio chez Zara et H&M... Les enseignes attirent aussi immanquablement l'attention sur l'emploi de matières recyclées alors que, selon plusieurs experts, cela n'a guère d'intérêt écologique (lire l'encadré p.27). Bref, elles en font des tonnes sur tous ces engagements, mais oublient de préciser qu'ils ne

concernent qu'une part limitée de leurs collections. Le cabinet spécialisé Retviews l'a montré : les gammes dites «durables», pour lesquelles chaque marque choisit les critères qui l'arrangent, ne constituent que 3% de l'offre totale chez C&A, 6% chez Zara, 9% chez Mango et 23% chez H&M. Quant aux conditions sociales dans lesquelles tee-shirts, robes ou pantalons sont fabriqués, pas un seul de ces modèles de vertu écolo ne les évoque. Nulle trace d'étiquettes assurant que «*100% du salaire vital*»⁽¹⁾ est versé aux travailleurs du textile, ou qu'*«aucun Ouïghour n'a participé à la confection de cette chemise»*. Cela risquerait de braquer les projecteurs sur l'autre face sombre de leurs pratiques. «*Les marques de fast fashion ne peuvent pas faire d'allégations sur les thèmes sociaux, ce serait mensonger*», souligne Valérie Guillard, professeure de marketing à l'université Paris-Dauphine et spécialiste de la sobriété. *Dans les pays où sont implantés leurs sous-traitants, on sait bien que la main-d'œuvre est exploitée* (lire QC n° 618). *Elles préfèrent donc insister sur l'usage de matières recyclées. Où et comment se déroule ce recyclage, on l'ignore. Il s'agit en fait d'une stratégie de communication pour revendiquer une supposée conscience écologique... et inciter les clients à continuer d'acheter en aussi grandes quantités sans se sentir coupables.*»

Aucune étiquette n'évoque les conditions sociales dans lesquelles tee-shirts, robes ou pantalons sont fabriqués



Carton rouge pour Adidas et New Balance

À ce petit jeu, la contradiction pointe rapidement. Ainsi, H&M offre un bon d'achat quand on lui apporte un vêtement à recycler, ou propose trois tee-shirts Conscious Choice au prix de deux. Il ne faudrait pas que l'écoresponsabilité aille jusqu'à compromettre la croissance! Cette

COLLECT REPAIR RECYCLE

UNIQUEMENT POUR DES PAIRES VEJA
VEJA SNEAKERS ONLY



hypocrisie généralisée scandalise l'association Zero Waste France (ZWF), qui lutte contre le gaspillage et la production de déchets. Dénonçant le « fléau du greenwashing », elle a porté plainte pour pratiques commerciales trompeuses contre Adidas et New Balance, tout en indiquant que bien d'autres marques auraient pu être attaquées. Elle reproche aux deux géants de la basket de communiquer « éhontément et démesurément sur des engagements environnementaux, alors que, dans la pratique, ils « ne changent presque rien à leur modèle de production ». Adidas, avec sa campagne *End plastic waste* (« Mettre fin aux déchets plastiques »), avance « à tort et à travers l'argument du recyclage pour affirmer que >>>

La marque de baskets Veja a été une pionnière de l'écoresponsabilité. De nombreuses enseignes déplient aujourd'hui ce type de discours, plus ou moins justifié.

MATIÈRES RECYCLÉES Le bilan reste à faire

C'est l'argument phare des marques, et les étiquettes le reflètent : « Ce vêtement contient X % de polyester (ou de coton) recyclé. » De quoi déculpabiliser le client, qui pense, en l'achetant, faire un geste pour la planète. La réalité s'avère plus nuancée. D'abord, la pièce concernée contient également des fibres vierges, qui sont même souvent majoritaires. Par ailleurs, comme le souligne Marine Foulon, de l'association Zero Waste France, « la fabrication des matières recyclées est, elle aussi, éclatée géographiquement et nécessite évidemment de l'eau, de l'énergie pour le transport, la confection, etc. Son impact environnemental n'est pas nul, loin de là. De plus, on ne peut pas recycler à l'infini ». Finalement, l'intérêt est limité, selon plusieurs experts. D'après le cabinet spécialisé Quantis, si 40 % de la production était réalisée à partir de textiles recyclés, et on en est loin, on ne diminuerait que de 5,9 % la quantité de gaz à effet de serre émise. Améliorer l'efficacité énergétique des usines dans la filière « normale » serait bien plus efficace. Enfin, il est probable que l'étiquette « Recyclé » incite à acheter là où, en son absence, on aurait renoncé. Seules les marques qui allient l'utilisation de ces matières avec d'autres démarches durables, en relocalisant ou en n'encourageant pas à surconsommer, ont le mérite de la cohérence.



Les produits conçus avec des matières « durables » ne serviraient-ils qu'à nous donner bonne conscience ?



>>> certains de ses produits permettent de réduire l'empreinte carbone [...] sans dire un mot de l'impact environnemental du polyester recyclé». Quant à son concurrent, il entretient un flou artistique sur les exigences de Green Leaf, sa norme présentée comme responsable, concernant des matériaux qui proviennent de «sources privilégiant l'environnement». «Aujourd'hui, le positionnement prétendument écologique est l'engagement numéro 1, on a l'impression que le marketing se résume à du greenwashing», déplore Marine Foulon, responsable communication de ZWF.

Les rebelles de la fringue

Démarche sincère ou nouvelle niche marketing – et pourquoi pas les deux –, une myriade de petites entreprises se positionnent désormais à l'opposé des pratiques de la *fast fashion*. 1083, Asphalte, Atelier Tuffery, Hopaal, Jules & Jenn, Le Tshirt propre, Loom, Montlimart et bien d'autres⁽³⁾ affichent le même credo : vendre des vêtements de meilleure qualité, qu'on puisse porter plus longtemps. Car la surconsommation n'est pas seulement la conséquence d'une frénésie d'achat, elle vient également de l'usure prématuée des habits – déchirures dues à un tissu trop fin, coupe déformée, bouloches... –, qui oblige à les renouveler souvent. Parallèlement, ces structures mettent en avant une production relocalisée en Europe sur la majeure partie de leur filière. La plupart vendent leurs produits essentiellement ou exclusivement en ligne. C'est leur seul moyen de maintenir leurs exigences sans faire exploser les prix.

Un certain nombre d'entre elles appliquent un concept innovant : la cocréation, fondée sur une collaboration entre les consommateurs et la marque. «Avant de lancer un modèle, on questionne d'abord nos clients pour savoir pourquoi ils finissent, habituellement, par jeter un vêtement. Par exemple, on leur demande : "Qu'est-ce qui ne va pas en général sur vos polos?", explique Julia Faure, cofondatrice de Loom. Leurs réponses,

en l'occurrence : la décoloration, le col qui gondole, le rétrécissement. «On trouve alors des solutions afin que nos créations n'aient pas les mêmes défauts. Puis on interroge à nouveau notre clientèle sur le modèle qu'elle a acheté chez nous, pour l'améliorer avant de commercialiser une deuxième génération.» Les versions successives de la même pièce remplacent donc les collections renouvelées à un rythme effréné et déclinées en mille propositions.

Limiter les stocks et les invendus

Certaines de ces sociétés demandent à leur clientèle de précommander ses vêtements. L'objectif avancé ? Éviter la surproduction générant des stocks coûteux, des invendus et, finalement, du gaspillage. On notera qu'elles peuvent ainsi bénéficier d'une belle avance de trésorerie... Les clients doivent patienter quelques semaines, voire des mois, le temps que suffisamment de leurs pairs soient, eux aussi, intéressés et que la phase de production soit lancée. Le contraire de l'achat d'impulsion ! Autre point commun de ces marques : leurs modèles sont intemporels. Cet hiver, le rose shocking, les franges et l'effet disco sont tendance ? Peu leur importe, elles promettent que vous mettrez encore leur tee-shirt ou leur jean dans 10 ou 20 ans. À signaler, un autre type de démarche novatrice : le surcyclage. Entendez l'utilisation de tissu inexploité et promis au rebut (chutes, surplus de production, non-conformité à une commande). Des entreprises comme Les Hirondelles, Ecclo ou Les Récupérables confectionnent ainsi tout ou partie de leur collection.

Ne soyons pas naïfs, ces nouveaux acteurs du secteur restent, eux aussi, flous sur les points qui fâchent. Par exemple, quand certaines étapes de leur filière se déroulent dans des pays peu recommandables, ils les passent sous silence. Toutefois, leurs sites regorgent souvent d'informations sur leurs partenaires, leur démarche et leurs méthodes de fabrication. «Si vous consultez les pages "développement durable" des multinationales de la fast fashion, vous n'avez que des formules magiques, des mots-clés vagues, constate Marine Foulon, de l'association ZWF. Contrairement aux sites de certaines marques éthiques, qui offrent des contenus beaucoup plus concrets et plus précis. De plus, elles n'encouragent pas à multiplier les achats.» Asphalte donne même des adresses de retoucheurs et Loom dispense des conseils d'entretien utiles pour prolonger la durée de vie des vêtements. Enfin, ces marques soignent la relation client : elles répondent volontiers aux questions qu'on leur pose. N'hésitez pas à entrer dans les détails afin de voir si leurs réponses vous convainquent. ♦

(1) Le salaire vital, très supérieur au salaire minimum versé dans les pays producteurs, permet de subvenir aux besoins vitaux. (2) Enseignes produisant des vêtements très vite et à faibles coûts. (3) On trouve d'autres noms de marques sur le site Enmodeclimat.fr, rubrique « À propos », ce qui n'empêche pas d'exercer son esprit critique vis-à-vis d'elles aussi.

De nouvelles marques misent sur la cocréation avec les clients

Diminuer l'impact de sa garde-robe

Les bons réflexes et les solutions à adopter pour s'habiller plus responsable.

1 Consommation raisonnée

La priorité est d'acheter moins. Nos placards débordent de vêtements qu'on ne porte que rarement, voire plus du tout. Selon certaines estimations, en moyenne 30 % d'entre eux n'ont pas été utilisés depuis au moins un an. Lors de l'opération « Osez changer », l'Agence de la transition écologique (Ademe) a accompagné 21 foyers volontaires vers le désencombrement de leur logement. Entre ce dont ils estiment avoir besoin et ce qu'ils possèdent, il y a souvent un gouffre. Par exemple, une différence d'un à trois pour les chaussures... Les femmes avaient entre 128 et 531 vêtements ; les hommes, entre 74 et 284 (si cela vous semble démesuré, comptez les vôtres!). Les habits font partie de la catégorie d'objets dont ils se sont le plus débarrassés : 37 % en moyenne ont été donnés, vendus ou déposés dans une borne de recyclage. Rien ne vous interdit de vous lancer dans une telle démarche. Parions que par la suite, vous y songerez à deux fois avant de craquer pour une pièce que vous n'êtes pas sûr de mettre souvent.

2 Matières à réfléchir

Coton ou polyester ? Difficile de trancher entre ces deux fibres qui composent les trois quarts de notre garde-robe. Du point de vue du sort des ouvriers, aucune n'est plus vertueuse. Quant à l'environnement, chacune a des impacts différents. La culture du coton nécessite beaucoup d'eau et de pesticides, tandis que le polyester, issu de la pétrochimie, génère, comme l'acrylique, le polyamide ou l'élasthanne, quantités de gaz à effet de serre et de microparticules qui finissent dans les océans lors des phases de fabrication et de lavage (QC n° 605). Si on préfère le coton, mieux vaut opter pour du bio. Le lin et le chanvre polluent peu. Attention, par contre, aux fausses promesses de la viscose, souvent présentée comme écoresponsable. Sa fabrication requiert des solvants toxiques pour la planète et les travailleurs. D'apparence semblable, le lyocell (ou Tencel)

est plus recommandable. Enfin, évitez les fioritures qui ajoutent à la pollution : délavages, déchirures, flocages, traitements de type « repassage facile »... Mieux vaut laver à 30 °C, et surtout moins souvent, et laisser sécher à l'air libre. Cela dit, un passage à la machine avant la première utilisation élimine les éventuels résidus nocifs de produits de traitement.

3 Petits prix = peu d'éthique

Quand un vêtement est vendu à un prix sacrifié, cela signifie qu'il a été fabriqué à l'autre bout du monde, dans des conditions peu respectueuses de l'environnement et des droits des travailleurs. Mais s'il coûte plus cher, on n'est pas certain du contraire... Soit le prix peut correspondre à un positionnement marketing sans lien avec un quelconque « plus » éthique ou qualitatif, soit il se justifie par une fabrication relocalisée et/ou des pratiques coûteuses en faveur d'une meilleure qualité : technique de filature donnant un fil plus solide, coutures renforcées... et, surtout, paiement correct de la main-d'œuvre. Malheureusement, seuls les sites de quelques marques, que l'on est obligé de croire sur parole, donnent les détails là-dessus. La plupart restent muets, comme si les clients n'avaient besoin d'aucune information sur la qualité.

4 Méfiance sur les labels

Les marques affichent, notamment sur leur site, une multitude de labels. L'Ademe a trié le bon grain de l'ivraie : un « vrai » signe de qualité doit être certifié par une tierce partie, être établi sur



Les labels Gots et Ecocert textile font partie de ceux que l'Agence de la transition écologique juge fiables.



Déchirures, délavage, flocages... autant de traitements polluants.

une base scientifique éprouvée, prendre en considération l'ensemble du cycle de vie du produit et couvrir tous les impacts (consommation de ressources, pollution de l'air et de l'eau, etc.). Parmi tous ceux qu'arborent des entreprises vendant en France, l'Agence en a validé seulement cinq... que l'on voit rarement. Il s'agit de Gots, Ecocert textile, l'Ecolabel européen, Bluesign et Made in Green by Oeko-Tex – à ne pas confondre avec Oeko-Tex 100, qui n'encadre que la présence de produits nocifs dans le vêtement. Malgré tout, certains d'entre eux restent très perfectibles. Ainsi, Oeko-Tex ne prend pas en compte la production des matières premières. Et l'aspect social n'est souvent qu'effleuré. Max Havelaar textile, également adoubé, se focalise, au contraire, sur le sort des ouvriers, sans oublier l'environnement. Mais aucune marque française ne l'utilise encore. Quant aux mentions d'origine (Fabriqué en...), elles ne renseignent que sur la confection. Or, un tee-shirt peut très bien être coupé et cousu en France ou au Portugal à partir de tissus provenant, par exemple, du Bangladesh ou de Chine. Et le « Made in Europe » ne constitue pas la panacée, la main-d'œuvre de nombreux pays de l'Est n'étant pas correctement traitée (lire QC n° 618). ♦

MOULES EN SILICONE — Des résidus dans nos gâteaux

Antiadhésif, le moule en silicone est pratique. Mais des composants chimiques migrent trop souvent dans les aliments pendant la cuisson au four.

— Par ÉLISABETH CHESNAIS avec LÉA GIRARD

Qui n'a jamais ressenti une petite dose de stress au moment de démoluer son gâteau ou pesté quand la pâte à tarte est restée collée au fond du plat? Une solution, le moule en silicone. Souple et antiadhésif, il a conquis son public. Seulement voilà, depuis l'arrivée de ce matériau sur le marché de la cuisson, des doutes existent : il pourrait migrer dans les aliments. Les plus inquiets s'en tiendront donc aux récipients en verre, qui offrent une garantie tous risques contre le passage de molécules indésirables dans la nourriture.

Dans l'idéal, tout contenant en contact avec des denrées devrait être inerte, c'est-à-dire ne pas leur transmettre de composés dangereux pour la santé. Qu'en est-il des moules en silicone ? Afin de le savoir, *Que Choisir* et ses homologues européens en ont évalué 44, parmi lesquels 29 sont commercialisés dans l'Hexagone, en magasin ou sur Internet. En ne prenant en compte que ces derniers, nous avons constaté que



seulement six ne provoquent pratiquement pas de migration. Autrement dit, en achetant au hasard, on risque fort de tomber sur une référence peu recommandable. Entre les uns dont la toxicité est inconnue et les autres qui laissent passer des substances indésirables ou migrent en grande quantité dans les aliments, la plupart de ces modèles posent problème.

Des limites non respectées

Trois moules excèdent même la limite réglementaire de migration en vigueur chez nous depuis déjà 30 ans concernant les contenants alimentaires. Si deux ont été commandés en ligne, le troisième est signé De Buyer, un fabricant français de matériels de cuisine haut de gamme. Bien sûr, celui-ci conteste notre procédure de test. Or, ce dépassement, nous l'avons constaté dès la première utilisation. De Buyer

ne préconisant pas à ses clients de réaliser une cuisson préalable avant tout usage, ils peuvent donc être immédiatement exposés à des produits qui ont été relâchés dans leurs préparations. Ce n'est guère appétissant...

Respecter la réglementation est une chose, préserver la santé des consommateurs en est une autre. La législation reste trop lacunaire, elle est ancienne (le texte européen en vigueur date de 2004) et diffère selon les pays. De plus, une partie des contaminants libérés n'ont encore jamais fait l'objet d'études spécifiques, leur toxicité demeure donc inconnue. Le silicone n'étant pas inerte, il y a urgence à durcir la réglementation européenne sur les matériaux destinés au contact alimentaire. Pour la protection de tous. ♦

Précautions d'emploi

Soyez très vigilant

Que les emballages les mentionnent ou pas, voici les conseils à suivre impérativement après l'achat d'un moule en silicone.

Avant la première utilisation, préparez un mélange de farine, d'eau et d'huile puis faites-le cuire au four une heure à plus de 200 °C.

À l'usage, attendez que le four soit préchauffé avant d'y placer un moule en silicone.

N'utilisez jamais ce type de moule avec la fonction gril.

Placez-le sur une grille, toujours à au moins 5 cm de distance des parois et du haut du four.

Ne découpez pas le gâteau au couteau. **# Nettoyez le moule** avec du liquide vaisselle, en évitant les éponges abrasives, ou mettez-le au lave-vaisselle si le fabricant le recommande.

9 MOULES HORS DES CLOUS

Certains dépassent la limite réglementaire de migration globale, qui s'élève à 60 mg/kg de denrées alimentaires. On y trouve des fragments de siloxanes, de composants d'additifs, d'impuretés issues de la fabrication du silicone, etc. La nocivité de beaucoup de ces composés reste inconnue. Les autres libèrent des molécules au profil toxicologique évalué. Dangereuses pour la santé,

elles sont cancérogènes, mutagènes ou reprotoxiques et/ou, concernant certaines, apparaissent sur la liste européenne des substances extrêmement préoccupantes, les pires de toutes. Dans cette seconde catégorie figurent surtout des moules achetés en ligne, les plus mal notés provenant des sites Amazon et AliExpress. Elle compte aussi deux marques très connues.

Sur Internet: **Amazon Basics** 12 caissettes à gâteaux (5,55 €) **AliExpress** 24 minigâteaux (13,47 €) **ionEgg** (Amazon) 4 minigâteaux x 2 (10,99 €) **Patisse** 6 minipâtisseries Starflex (13,99 €) **AliExpress** 6 donuts (7,98 €) **Tupperware** 6 minigâteaux (31 €). **En magasin:** **Carrefour Home** 18 minimuffins (9,99 €) **Lily Cook** Licorne (5,99 €) **De Buyer** 6 cakes Moul Flex (18,55 €).

À éviter



14 MOULES DANS LE FLOU

Notre test montre une migration dans la nourriture. Elle reste très inférieure à la limite en France, mais on ne sait pas grand-chose d'une partie des substances relarguées. Les unes

sont indésirables mais présentes à très faibles doses, les autres ne sont pas évaluées sur le plan toxicologique. Par précaution, nous déconseillons l'achat.

Restons prudents

Sur Internet: **Super Kitchen** (Amazon) 6 donuts (26,98 €) **Dr. Oetker** 6 muffins (15,99 €) **Shein** 18 minidonuts (5,50 €) **Liewood** 12 cupcakes Jerry Multi Mix (14 €). **En magasin:** **Actuel** (Auchan) 6 minigâteaux animaux (3,99 €) **Flying Tiger** Moule à pâtisserie (5,72 €) **5Five** (Hôma) 6 muffins (2,49 €) **La Cucina** (Action) 5 minitartes (9,96 €) **Lékué** 12 muffins (10,32 €) **ScrapCooking** Briques à gâteaux (16,99 €) **Homeside** (E.Leclerc) Muffins (5,90 €) **Bake Me** (Gifi) 12 minicakes (10,99 €) **La Pavoni** 11 minimuffins (9,90 €) **Lékué** 4 gaufres x 2 (37,08 €).



6 MOULES AU TOP

Sans risques



Voici des références prouvant que des moules en silicone peuvent être presque inertes vis-à-vis des aliments. Leur migration s'avère inférieure à 3 mg/kg et nous n'avons trouvé aucune molécule indésirable. Dommage qu'ils soient si peu nombreux.

Ils représentent à peine 21 % de notre échantillon national, et seulement 16 % des achats européens. Pire encore, les repérer en boutique ou sur le Web relève de l'impossible, rien ne les distinguant des modèles peu recommandables.



Sur Internet: **HomEdge** 12 muffins (10,99 €) **Silikomart** 6 minikouglofs (14,99 €) **Silikomart** 8 cylindres (13,02 €). **En magasin:** **Tefal** Kit 8 animaux 3D Proflex (19,99 €) **Mastrad** 4 minikouglofs (18 €) **Ikea** Tartbak en forme de diamant (5 €).

INTERNET

Vous faire cliquer à tout prix

Des e-commerçants poussent les clients à dépenser plus que prévu ou à s'inscrire à leur newsletter. Ils s'appuient pour cela sur des techniques bien rodées, appelées *dark patterns*.

— Par CYRIL BROSSET

Entre les campagnes publicitaires, les offres promotionnelles et le travail de référencement nécessaire à leur visibilité sur les moteurs de recherche, les e-commerçants dépensent des fortunes pour attirer les clients vers leur site. Alors, quand ils en ferment un, il n'est pas question de le laisser partir sans avoir tenté de lui faire dépenser un peu plus d'argent ! Ou, au moins, de l'abonner à leur newsletter ou à leur programme de fidélité. Pour cela, les professionnels ont recours à ce qu'on appelle les *dark patterns* (littéralement, des « motifs sombres »). Ces techniques s'appuient sur l'exploitation de biais cognitifs pour orienter les internautes, et inciter ces derniers à établir des choix qu'ils n'auraient pas forcément faits dans d'autres conditions.

Ces procédés sont connus depuis longtemps, mais plus le temps passe, et plus ils sont employés et poussés à l'extrême

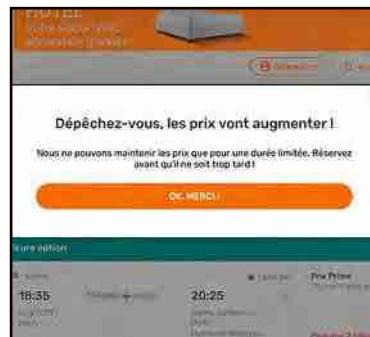
s'ils sont employés et poussés à l'extrême. Grâce aux algorithmes, il est même possible de les ajuster immédiatement au comportement de l'utilisateur. Bref, ils deviennent toujours plus intrusifs et redoutables. À tel point qu'en juin dernier, le Centre européen des consommateurs (CEC), un organisme chargé de la gestion des litiges transfrontaliers au sein de l'Union, s'est décidé à alerter le grand public sur l'étendue de ces pratiques « *manipulatrices* » qui « *influencent les comportements* ».

Si, en matière de *dark patterns*, tout n'est pas permis, leur encadrement est encore très léger. En attendant, peut-être, l'adoption d'une future loi (lire l'encadré p. 34), les consommateurs ont intérêt à apprendre à les détecter et à les déjouer. Nos explications. ♦



1 INSTILLER UN SENTIMENT D'URGENCE

Faire croire à l'acheteur qu'il risque de passer à côté d'une bonne affaire s'il ne commande pas immédiatement, la technique est vieille comme le Web, mais elle s'est considérablement développée. Cela peut prendre l'apparence d'un compte à rebours annonçant la fin prochaine d'une promotion ou d'un chronomètre montrant le temps qu'il reste pour que le colis soit livré le lendemain. Cela passe aussi par des phrases telles que « *Plus qu'un seul en stock* », « *Quatre personnes regardent cet article* », « *Plus que trois places disponibles à ce tarif* », « *Dépêchez-vous, les prix vont augmenter* », etc.



Explications

Ces mentions n'ont pas d'autre objectif que de vous inciter à commander, alors ne vous laissez pas intimider ! Rien ne dit qu'elles sont exactes et, même si tel était le cas, il y a de grandes chances que la bonne affaire se représente. Prenez le temps de comparer et vérifiez les conditions d'annulation ou de rétractation.



2 INCITER LE CLIENT À REMPLIR DAVANTAGE SON PANIER

Ces sites ne se contentent plus de conseiller des produits en lien avec ceux dans le panier (des cartouches d'encre si on achète une imprimante, par exemple). Ils suggèrent aussi des articles « que vous pourriez aimer » ou que « d'autres clients ont acquis ». Lors du récapitulatif de la commande, ils n'hésitent pas non plus à proposer la souscription d'une assurance ou d'un service premium (distribution express ou

embarquement prioritaire, notamment), ou à recommander de prendre autre chose pour bénéficier de la livraison gratuite.

Explications Elles ne sont pas interdites, mais quand on abuse de ces pratiques, cela devient pénible. D'autant qu'il n'est pas rare, pour exprimer son refus, de devoir aller au bas de la page, fermer une fenêtre ou cliquer sur « Non ». Seul le fait d'ajouter d'office un produit dans le panier est proscrit.



3 AFFICHER DES PRIX ARTIFICIELLEMENT BAS

Qui n'a jamais découvert au moment de sortir sa carte bancaire que la somme à payer était plus élevée qu'annoncé ? Le marchand peut avoir ajouté des frais ou « oublié » de mentionner que le prix était soumis à conditions. C'est le cas, par exemple, chez le vendeur d'articles de sport Fabletics, qui ne précise pas clairement que l'achat au prix le plus bas est conditionné à la souscription d'un abonnement à 54,95 €/mois. Et sur Amazon, où il faut, pour profiter de la livraison gratuite, adhérer au service Prime facturé 69,90 €/an. La pratique est très prisée des sites de voyage, qui n'hésitent pas à indiquer, au moment de confirmer la commande, qu'il faut payer plus cher afin de bénéficier de services de base comme emporter un bagage... Le site Opodo va plus loin en mettant en avant son « tarif Prime »,

A screenshot of a Fabletics product page for a "Legging 7/8 Rest". It shows two price levels: VIP at 48,95 € and Standard at 65,95 €. A red box highlights the offer for "Exclusivité nouveaux membres". Below the box, a text box states: "Avec le programme VIP flexible, vous bénéficiez de réductions et de nombreux avantages. Vous pouvez shopper ou « Passer le mois » entre le 1er et le 5 de chaque mois, si bien vous serez débité de 54,95 € le 6 du mois. Résiliez à tout moment. En savoir plus sur le programme VIP."

réservé aux clients ayant contracté l'offre de fidélité à 54,99 €/an.

Explications Gonfler un prix au cours du processus d'achat n'est pas interdit, à condition de le signaler de façon explicite. En cas d'abonnement, la reconduction tacite n'est autorisée que pour une somme et une durée identiques, et en informant le client entre 15 jours et 3 mois avant la date d'échéance.

4 METTRE EN AVANT DES RECOMMANDATIONS

Outre les avis de clients, des e-commerçants publient des vidéos d'influenceurs vantant les mérites de leurs produits ou des photos tirées du réseau social Instagram. D'autres vont même jusqu'à indiquer sur ce même type de réseau quand l'un de vos « amis » a acheté l'article que vous regardez.

A screenshot of the IKEA website showing a "Vu sur Instagram" section. It features several small images of interior rooms and furniture pieces, with the text "Découvrez d'autres inspirations de #LINDBYN partagées avec IKEAFrance".

Explications C'est ce qu'on appelle la « recommandation sociale ». Et plus la personne donnant son avis est proche de l'internaute, plus les chances que ce dernier l'achète sont

grandes. Cela ne garantit pourtant pas de réaliser une bonne affaire, surtout lorsque celui qui est à l'origine de cette recommandation a fait l'objet d'une rémunération.

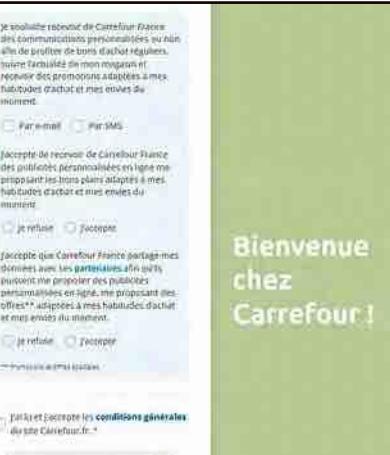
>>>

5 EMBROUILLER SCIEMENT LE CONSOMMATEUR

Formules complexes, phrases à rallonge, emploi de doubles négations... certains sites multiplient sciement les tournures compliquées en comptant sur le fait que les clients consentiront sans vraiment comprendre. Une autre technique consiste à mélanger des cases à cocher obligatoirement (pour accepter les conditions générales) et d'autres facultatives

(pour recevoir une newsletter ou des « bons plans »), ou encore à ne pas permettre de rejeter une proposition. Il en est de même avec les cookies. Sur plusieurs sites, la procédure de refus de ces petits logiciels espions est bien plus complexe que celle permettant de les accepter.

Explications Décrocher l'accord d'un maximum d'internautes afin de récupérer leurs données personnelles et d'installer des cookies sur leur ordinateur est un enjeu stratégique pour les e-commerçants. Ils pourront revendre ces précieuses informations à des sociétés de démarchage ou les utiliser dans le but de fidéliser les acheteurs. Si la loi interdit de précocher les cases, elle n'encadre ni leur nombre ni leur emplacement. Quant au recueil des cookies, il ne peut se faire qu'après que le client a donné un avis « libre » et « éclairé », sans plus de précision.



6 CULPABILISER CEUX QUI NE FONT PAS LE « BON » CHOIX

L'une des techniques utilisées par les marchands pour orienter les clients est de culpabiliser ceux qui ne prennent pas les décisions allant dans leur sens. Concrètement, cela peut se traduire par le fait de devoir choisir entre « Oui » et « Non, je préfère porter des vêtements ringards » quand un site vendant des habits vous demande de vous inscrire à sa newsletter, ou de devoir cliquer sur « Non merci, je déteste économiser de l'argent » si l'on refuse de recevoir ses « bons plans ».

un procédé appelé *confirmshaming* qui vise à orienter le choix de l'internaute en instillant chez lui un sentiment de honte. Le comportement de celui qui y est confronté peut en être impacté.



Explications Sous leur aspect drôle et décalé, ces mentions s'inscrivent dans

Bientôt une loi ?

Les *dark patterns* ont beau être discutables d'un point de vue éthique, la plupart n'en sont pas moins légaux. Seul le fait de précocher une case ou d'ajouter d'office un article dans un panier est contraire à la réglementation. En 2019, la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) avait, quant à elle, soulevé le fait que certaines pratiques pouvaient ne pas être conformes au Règlement général sur la protection des données (RGPD). Dans la foulée, elle avait publié une recommandation précisant les modalités de recours aux cookies.



Le texte sur le libre choix du client doit à présent être voté par le Sénat.

R. BEURRIER/REA

Pour autant, l'encadrement des *dark patterns* est encore bien léger. Cela pourrait toutefois évoluer. Un amendement à un projet de loi visant à garantir le « libre choix du consommateur dans le cyberspace » a été adopté lors de sa lecture en commission au Sénat. Il propose d'*« interdire ces pratiques aux plus grandes plateformes et [de] s'assurer de la clarté et de la lisibilité des interfaces utilisateurs »*. Si elle était votée, cette disposition viendrait préciser l'article L. 211-1 du Code de la consommation, selon lequel les clauses des contrats doivent être « rédigées de façon claire et compréhensible ». Adopté en première lecture à l'Assemblée nationale en juillet, le texte va revenir devant le Sénat.

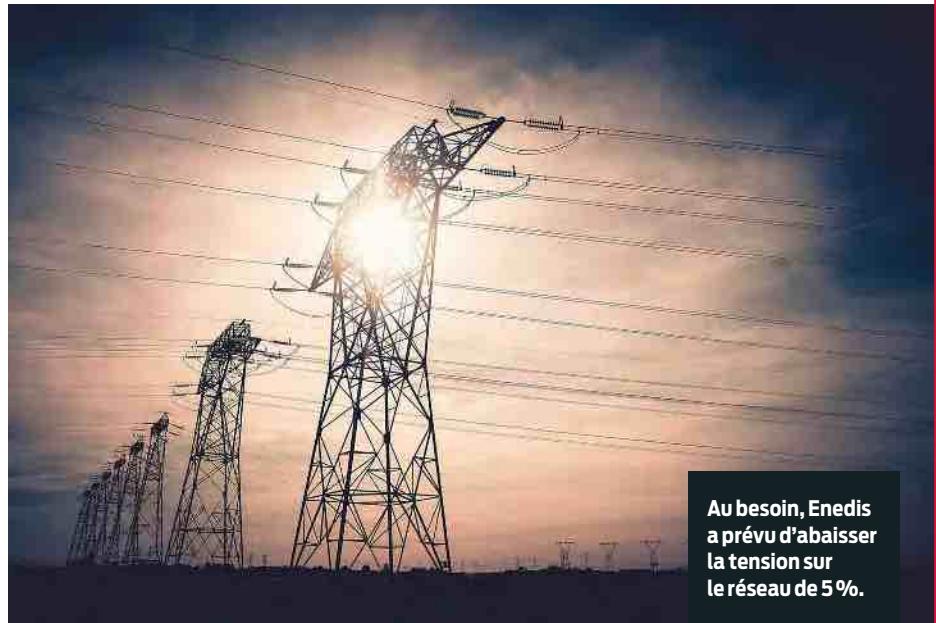
ÉLECTRICITÉ

Un hiver sous tension

Des coupures électriques pourraient intervenir cet hiver, en cas de pics de consommation dépassant nos moyens de production et nos importations.

— Par ÉLISABETH CHESNAIS

RTE et Enedis (respectivement chargés du transport d'électricité et de la gestion du réseau de distribution) se sont associés pour présenter «les mesures de sauvegarde en cas de tension» sur la fourniture d'énergie. D'abord, un soulagement. «Il n'y a pas de risque de black-out en France, c'est-à-dire un effondrement complet qui conduirait à ce qu'il n'y ait plus du tout de courant», a assuré Jean-Paul Roubin, directeur exécutif clients et opération du système électrique de RTE. Par contre, des coupures organisées de deux heures pourraient avoir lieu en cas d'alerte rouge Écowatt (lire plus loin), si jamais les éco-gestes et les dispositions du plan de sobriété énergétique ne faisaient pas suffisamment chuter la consommation. Il s'agirait de coupures tournantes sur le territoire de 120 minutes consécutives, une durée qui n'a pas été choisie au hasard. Elle permet de préserver la chaîne du froid (frigos, congélateurs...). Mais avant d'en arriver là, RTE et Enedis recourront à des mesures moins extrêmes.



Au besoin, Enedis a prévu d'abaisser la tension sur le réseau de 5%.

Il y a le délestage des ballons d'eau chaude électriques entre 12 heures et 14 heures (QC n° 618, p.5), en vigueur depuis le 15 octobre. À lui seul, il réduit le pic de 2,5 gigawatts (GW)⁽¹⁾. En cas de système électrique très tendu, les 14 sites industriels énergivores qui ont passé un contrat avec RTE limiteront leur consommation ou la stopperont sur demande; soit 1,2 GW en moins. Ensuite, lorsque cela s'avérera nécessaire, Enedis abaissera la tension sur le réseau de 5%, ce que les ménages ne pourront pas percevoir, nous

garantit-on. En quelques minutes, la consommation diminuera de 4%, ce qui représente un allègement de 4 GW.

Un dispositif d'alerte

Sans oublier Écowatt (QC n° 618, p.30), une appli pour smartphone et un site internet gratuits qui informent les particuliers, les entreprises et les collectivités sur la sollicitation du réseau électrique au quotidien et pour les trois jours suivants. En cas d'alerte orange, il conviendra d'agir sur sa consommation d'électricité. Si elle vire au rouge, les usagers devront intensifier leurs efforts sous peine de pannes de courant.

C'est seulement si ce cumul d'interventions ne suffit pas à passer les pics par temps froid que des coupures seront décidées. Il y en aura matin et soir. Chaque fois, elles toucheront des endroits différents. Seuls les sites prioritaires seront épargnés (hôpitaux, Ehpad, Défense nationale...).

(1) À titre de comparaison, la puissance moyenne du parc nucléaire est de 1,1 GW par réacteur.

Niveau de risque sans précédent

Jamais encore la France n'avait été confrontée à un tel risque de coupures de courant. Notre parc nucléaire nous avait habitués à une électricité abondante et à prix maîtrisé. Or, fin octobre, 27 réacteurs sur 56 étaient

à l'arrêt. Les uns, parce que le covid a retardé leur opération de maintenance, les autres, parce que l'on a découvert de la corrosion sur des raccords de tuyauterie de sécurité. De plus, les importations couvraient nos pics de

consommation hivernaux dus au chauffage électrique. Mais la guerre en Ukraine les rend hypothétiques. Il n'est pas sûr que les centrales à gaz allemandes puissent tourner à plein et exporter de l'électricité.

RECHERCHE DE MÉDECIN

Info gratuite... mais payante !

En cherchant un docteur sur Internet, on peut avoir à payer cher pour obtenir des informations disponibles gratuitement ailleurs. Méfiance.

— Par CYRIL BROSSET

Trouver un médecin de garde ou simplement prendre rendez-vous pour une consultation classique n'est pas toujours une mince affaire (à ce sujet, lire aussi p.12 et voir notre carte interactive de la fracture sanitaire sur notre site à l'adresse suivante : Ufcqc.link/carte619). Dans certaines régions, cela relève même du parcours du combattant. Des sociétés l'ont bien compris et profitent de la pénurie de praticiens pour faire de juteuses affaires.

Il vous suffit, par exemple, de taper les mots-clés « maison médicale » dans le moteur de recherche Google pour tomber sur le site Maisonsmedicale.fr, qui propose de « prendre rendez-vous avec un médecin de garde » ou « trouver les coordonnées des maisons médicales ».

Dans les premiers résultats de recherche, figure également un lien renvoyant vers 118-418.medecinsdegarde.fr, lequel vous garantit de « trouver un médecin aujourd'hui », ou encore vers Contactermecdecin-de-garde.org, qui vous promet de « trouver un médecin de garde facilement en France ». Des sites similaires existent pour les internautes en quête d'un médecin généraliste ou encore d'une pharmacie de garde.

Numéro surtaxé

Pour obtenir l'information, pas le choix : il vous faut composer un numéro de téléphone. Il peut s'agir d'un numéro à 6 chiffres commençant par 118 ou d'un autre à 10 chiffres débutant par 08. Dans tous les cas, il est surtaxé et l'appel coûte 80 centimes la minute. Au bout du fil, pas

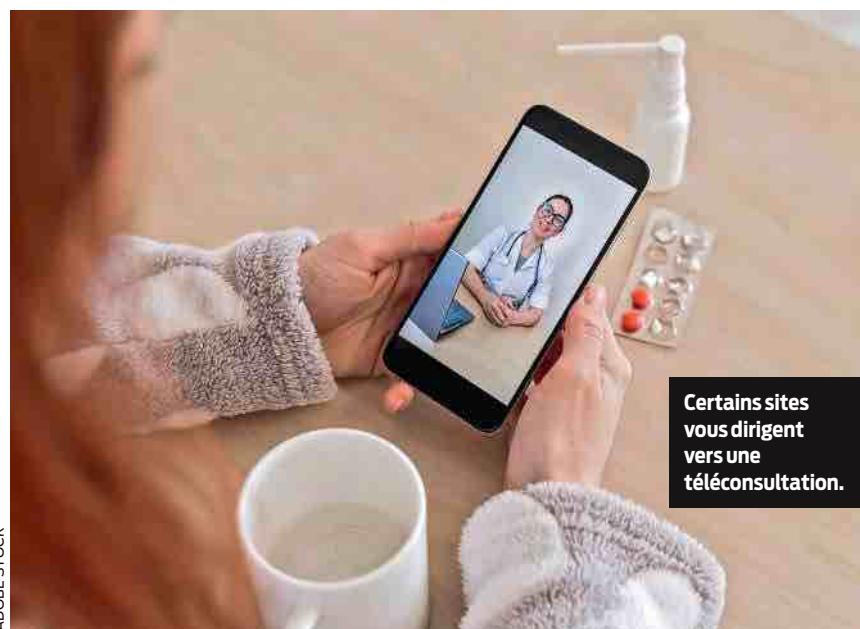
de médecin, mais un téléconseiller qui tentera de répondre à votre demande. Au mieux, il vous communiquera le nom d'un médecin de garde ou l'adresse de la maison médicale la plus proche de chez vous. La plupart du temps, vous pourrez même être mis directement en relation avec leur secrétariat. En revanche, en aucun cas le téléconseiller ne prendra rendez-vous à votre place ou vous dénichera un créneau disponible chez le médecin de votre choix.

Ces plateformes peuvent avoir un intérêt mais, à 80 centimes la minute, le service n'est vraiment pas donné ! D'autant que le compteur tourne à plein régime pendant les temps d'attente et après la mise en relation avec le destinataire. En outre, les renseignements fournis sont généralement disponibles gratuitement ailleurs. En effet, il est bien souvent possible d'obtenir le nom d'un médecin ou d'une pharmacie de garde en appelant n'importe quel cabinet ou en regardant sur le site internet de sa commune. Certaines régions comme la Normandie, la Corse ou les Pays de la Loire expérimentent actuellement une plateforme grâce à laquelle il est possible d'obtenir les coordonnées du médecin de garde en composant le 116 117 sur son téléphone. Bref, prendre le temps d'effectuer soi-même quelques recherches permet de faire de sacrées économies.

Consultation à distance

Attention, certains sites vont jusqu'à vous promettre « un rendez-vous dans la journée avec un médecin », quel que soit l'endroit où vous résidez. Sachez-le, il s'agit alors forcément d'une téléconsultation, même si ce n'est pas toujours clairement indiqué. Or, le service n'est pas tout à fait le même et, surtout, le remboursement par l'Assurance maladie se retrouve soumis à conditions. Des précisions importantes que ces plateformes de renseignements oublient parfois de vous donner. ♦

**À 80 centimes
la minute, le service
n'est pas donné !**





Les tests du mois

38 | CHAMPAGNES ET CRÉMANTS DE LOIRE

Une sélection de 35 bouteilles achetées en supermarché ou directement au producteur

43 | BÛCHES GLACÉES ET PÂTISSIÈRES

46 | BOUGIES PARFUMÉES ET DE MASSAGE

48 | ENCEINTES SANS FIL

49 | PC PORTABLES 15 POUCES

50 | MASCARAS EFFET VOLUME

52 | ROBOTS CUISEURS

53 | TESTÉ AILLEURS

219 produits
achetés,
8 laboratoires

impliqués,
228 853 €
investis pour guider
vos choix vers
une consommation
responsable.

A L'ÉCOUTE

NOTRE EXPERTISE

LES PRODUITS CHOISIS

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

NOS ESSAIS 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 évalués selon leur aptitude à la fonction, leur ergonomie et leur sécurité.

AUCUNE PUBLICITÉ N'EST ACCEPTÉE

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



LE MIEUX NOTÉ

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



BON CHOIX

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



MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ/PRIX

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



À ÉVITER

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

Champagnes

Au-delà de l'effervescence

Trouver des champagnes qui mettent en valeur l'identité de leur terroir n'a jamais été aussi simple, même à petit prix. Notre sélection le prouve.

— Par MORGAN BOURVEN avec ÉRIC BONNEFF et MARC MIANNAY

Une crise, quelle crise? En Champagne, on se félicite de la récolte 2022, tant au niveau de la qualité que de la quantité, et les ventes se sont rarement aussi bien portées. «Après le traumatisme du covid en 2020, où la commercialisation était tombée à 244 millions de bouteilles, nous avions enregistré un fort rebond en 2021, avec 321 millions de bouteilles commercialisées», a déclaré Maxime Toubart, président du Syndicat général des vignerons (SGV) de Champagne, début octobre. Cette année est également dans le vert, avec des expéditions s'élevant à 335 millions de cols sur 12 mois glissants à fin août – non loin du record de 339 millions, établi en 2007.

Des conditions sans commune mesure avec celle du vignoble bordelais, où l'interprofession avance le chiffre de 10 000 hectares à arracher, presque 10% de sa superficie, pour adapter l'offre à la demande et juguler la crise (lire QC n° 617). Il faut dire que l'économie de la Champagne diffère complètement de celle de Bordeaux, où la défense commune de la marque n'existe pas – ou très peu – et où le traditionnel affrontement négoce contre viticulteurs reste vivace. Une situation inimaginable en Champagne. Là, vignerons et négociants



gèrent ensemble la filière à travers deux mécanismes : le prix du kilo de raisin, fixé par commune entre 5,70 € et 6,96 €, et un rendement maximal à l'hectare déterminé annuellement (12 000 kg en 2022, contre 8 000 en 2020, année où le vignoble n'avait pas voulu «surproduire» par crainte du covid).

De la qualité partout

Cette bonne santé donne les coudées franches aux producteurs. Notre dégustation révèle des vins toujours plus expressifs, avec une recherche de complémentarité entre les parcelles et une baisse du dosage (ajout de liqueur avant bouchage définitif de la bouteille, lire p.41). L'objectif ? Mettre l'accent sur le vin plutôt que sur la bulle. Une montée en gamme que l'on observe dans la Marne, mais aussi dans l'Aisne (avec les champagnes Bruno Roulot et Pierre Courtois) et l'Aube (Albin Martinot et Guy de Forez). Et même concernant des cuvées commercialisées en grande distribution ! Les mieux notées de notre dégustation dans cette catégorie (Philipponnat, Veuve Clicquot et Gosset) viennent de maisons travaillant également avec la restauration et les cavistes. Elles ont passé des accords avec leurs apporteurs de raisin et maîtrisent ainsi une partie des facteurs qualité. Pour notre plus grand plaisir. ♦

COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

#La dégustation a été réalisée en septembre 2022 par un jury de professionnels (œnologues, sommeliers, etc.). Ils ont noté sur 20 les bouteilles à l'aveugle selon le barème suivant : #Plus de 15 :

très grande cuvée #de 13 à 15 : excellente cuvée très bien vinifiée #de 11 à 12,5 : bonne cuvée, bon équilibre du vin, bon dosage #de 8 à 10,5 : cuvée moyenne, sauvée par le dosage.

DIRECT AU PRODUCTEUR

Des pépites à prix très doux

Couvreur Philippart

MILLÉSIME 2014 (BRUT)

21,50 € **15,5/20**



Vieillie huit ans sur lattes, cette cuvée présente un nez floral, tout en élégance. La bouche met en valeur la craie, le crémeux, le salin. En bref, une pépite qui traduit avec perfection son terroir.

Champagne-couvreur-philippart.com

Champagne Assailly

CUVÉE BRUT NATURE

27 € **15/20**



Un vin au nez épuré, tranchant, qui annonce la minéralité. La bouche est saline, ample, avec une superbe harmonie au service de la craie champenoise. La belle maturité de sa cuvée lui permet de faire ressortir la marque du terroir, sans dosage.

Champagneassailly.com

Laurent Lequart

RÉSERVE (EXTRA-BRUT)

26,50 € **15,5/20**



Nez riche, fin et précis, sur des notes d'infusions; bouche suave, dont la richesse et la puissance certaines s'offrent avec finesse et élégance: ce 100% meunier de la Marne (dosage: 4,5 g/l) nous a conquis.

Champagne-laurent-lequart.fr

Piot Sévillano

IMPERTINENTE (BRUT)

39 € **15/20**



Rareté sur la vallée de la Marne, ce 100% pinot noir (dosage: 6,5 g/l) affiche un nez finement toasté, net et élégant. La bouche est sévèuse, saline, racée. Ce petit domaine progresse d'année en année et ne cesse de nous étonner.

Piot-sevillano.com

15 BOUTEILLES

			PRIX INDICATIF	APPÉCIATION GLOBALE	DE TÉLÉPHONE	NUMÉRO
		€	Note sur 20			
1	COUVREUR PHILIPPART Millésime 2014 (brut)	21,50	15,5	03 26 03 40 05		
2	LAURENT LEQUART Réserve (extra-brut)	26,50	15,5	03 26 58 97 48		
3	CHAMPAGNE ASSAILLY Cuvée Brut nature	27	15	03 26 57 51 20		
4	PIOT SÉVILLANO Impertinente (brut)	39	15	03 26 58 23 88		
5	FRANCK PASCAL Reliance (brut nature) <small>BIO</small>	39,90	14,5	03 26 51 89 80		
6	DELONG MARLÈNE Ter originel (brut)	26	14	03 26 80 58 73		
7	BENOÎT COCTEAUX Or blanc (extra-brut)	27	14	03 26 81 80 30		
8	PIERRE COURTOIS Brut	15	13,5	03 23 82 15 49		
9	BRUNO ROULOT Grande réserve (brut)	17,30	13,5	03 23 82 42 90		
10	GUY CHARLEMAGNE Brut Classic	21	13,5	03 26 57 52 98		
11	STÉPHANE COUILLETTE Les Clés blanc de noirs (brut)	24	13,5	03 26 51 74 12		
12	PIERRE TRICHET L'Authentique extra-brut premier cru	18,50	13	03 26 82 64 10		
13	ALBIN MARTINOT Cuvée Rollon extra-brut	31	13	06 70 38 15 37		
14	GUY DE FOREZ Brut nature tradition	16,90	12	03 25 29 98 73		
15	LUC MÉRAT Blanc de blancs (brut)	20	11,5	03 26 84 50 60		



Blanc de blancs



Blanc de noirs



Assemblage

Pierre Courtois

BRUT

15 € **13,5/20**



Cette maison familiale vous fait profiter d'un rapport qualité-prix imbattable. Ce bel assemblage de la récolte 2016, peu dosé (5,5 g/l), s'avère séduisant, rond et gourmand. Sa robe est brillante, son nez, tout en finesse.

Champagne-courtois.fr

Bruno Roulot

GRANDE RÉSERVE (BRUT)

17,30 € **13,5/20**



Voici une cuvée vieillie quatre ans en cave et peu dosée (7 g/l), avec un nez élégant et net, sur des notes d'amande. En bouche, on remarque un fruité mûr et une grande fraîcheur ciselée, laissant le calcaire s'exprimer.

Champagne-roulot.fr

Guy Charlemagne

BRUT CLASSIC

21 € **13,5/20**



L'assemblage des raisins du Sézannais et de la côte des Blancs, vieilli 48 mois sur lattes et dosé faiblement (8 g/l), propose un nez épuré, net et précis. La bouche, saline, enrobe le palais avec de la mâche et de la pureté.

Champagne-guy-charlemagne.com

>>>

GRANDE DISTRIBUTION

Que valent les cuvées les plus répandues ?

Veuve Clicquot

BRUT CARTE JAUNE

37,71 €**13/20**

Un bel assemblage classique avec du pinot noir (50-55 %) pour la structure, du chardonnay (28-33 %) pour l'élegance et la finesse et du pinot meunier (15-20 %) pour l'équilibre. Le nez est net sur des fruits noirs et la bouche, fraîche, dynamique et ample.

G. H. Martel & Co

PREMIER CRU (BRUT)

24,09 €**11,5/20**

La maison familiale possède 100 hectares (ha) de vignes et peut compter sur 200 ha de vignerons partenaires. Cette cuvée au nez soigné délivre, en bouche, des arômes de fruits à chair blanche avec une finale riche, malheureusement un peu dosée.

G. H. Mumm

CORDON ROUGE (BRUT)

31,50 €**11,5/20**

Mumm (groupe Pernod Ricard) présente une cuvée à la robe jaune pâle et au nez élégant sur la poire et la pomme verte. La bouche est souple, vibrante, bien enrobée, mais avec un dosage un peu marqué – le défaut des bruts de grande distribution.

Heidsieck & Co Monopole

RÉSERVE (BRUT)

23,90 €**11,5/20**

Marque de Vranken Pommery Monopole, cette référence nous propose une cuvée à la robe limpide et au nez net, sur de petites épices. La bouche est marquée par un enrobage gourmand, des arômes de fruits jaunes et une finale arrondie par un dosage soigné.

Canard-Duchêne

PARCELLE 181 BIO (EXTRA-BRUT)

25,50 €**11,5/20**

Canard-Duchêne détient 60 % des ventes de champagne bio en supermarchés, grâce notamment à cette cuvée. Elle affiche un nez séducteur et net, sur des notes finement beurrées. La bouche est fraîche, bien enrobée, avec une finale saline.

Alfred Rothschild & Cie

BRUT

19,30 €**11/20**

Appartenant au groupe Lanson-BCC (Chanoine Frères, Philipponnat, etc.), cette marque fournit une cuvée honnête. Le nez est frais et net, sur des notes de fruits blancs. La bouche offre une matière fruitée classique, agréable et fraîche.

PRIX INDICATIF
APPRÉCIATION GLOBALE
TYPE

13 BOUTEILLES

		€	Note sur 20	TYPE
1	PHILIPPONNAT Royale réserve brut	40,95	13	Assemblage
2	VEUVE CLICQUOT Brut carte jaune	37,71	13	Assemblage
3	GOSSET Extra-brut	37,45	12,5	Assemblage
4	AR LENOBLE Intense (extra-brut)	35,50	12	Assemblage
5	DEVAUX Blanc de noirs (brut)	25,90	11,5	Blanc de noirs
6	DELAGNE & FILS Tradition grande cuvée (brut)	21,92	11,5	Assemblage
7	HEIDSIECK & CO MONOPOLE Réserve (brut)	23,90	11,5	Assemblage
8	G. H. MARTEL & CO Premier cru (brut)	24,09	11,5	Assemblage
9	CANARD-DUCHÈNE Parcelle 181 bio (extra-brut)	25,50	11,5	Assemblage
10	G. H. MUMM Cordon rouge (brut)	31,50	11,5	Assemblage
11	ALFRED ROTHSCHILD & CIE Brut	19,30	11	Assemblage
12	NICOLAS FEUILLATTE Grande réserve (brut)	25,90	11	Assemblage
13	CHANOINE FRÈRES Réserve privée (brut)	23	10,5	Assemblage



Blanc de blancs



Blanc de noirs



Assemblage

Nicolas Feuillatte

GRANDE RÉSERVE (BRUT)

25,90 €**11/20**

Nicolas Feuillatte est produit par la coopérative Terroirs et vignerons de Champagne, qui regroupe 6 000 vignerons. Cette cuvée au nez net sur la pomme et la poire a une bouche enrobée, gourmande, équilibrée et une finale suave.

Les cinq critères de choix

Les champagnes ont chacun leur caractère. Voici nos conseils pour sélectionner la cuvée qui correspondra le plus à vos goûts.

1 LES CÉPAGES

Trois cépages sont principalement utilisés. Le chardonnay offre de la fraîcheur, des arômes délicats et des notes florales ou d'agrumes. Le pinot noir, puissant, apporte du corps et une saveur de fruits rouges. Le pinot meunier, lui, est fruité, souple et peu acide. Un 100% chardonnay est un «blanc de blancs» et un vin de pinots, un «blanc de noirs». Contrairement à une idée reçue, l'assemblage ne favorise pas la qualité : il lisse le goût et le niveau des cuvées. Le rosé s'obtient en ajoutant à du champagne ordinaire un vin rouge de la région.

2 LES CRUS

En Champagne, la notion de «cru» s'applique à des communes entières (et non à des domaines, comme à Bordeaux). Les 300 communes de l'appellation ont été cotées en fonction de la qualité de leur terroir : 17 sont répertoriées en «grand cru» et 44 en «premier cru». Un vin s'en prévalant doit être élaboré uniquement avec des raisins d'un village classé. Mais ne vous y fiez pas aveuglément : la qualité potentielle d'une vigne ne fait pas tout, et des productions de localités non classées peuvent se hisser au-dessus des crus.

3 LE DOSAGE

Une cuvée peut intégrer une liqueur composée de sucre de canne, de vin ou de mouts concentrés rectifiés. Ce dosage permet notamment de masquer l'agressivité ou l'acidité du vin et de niveler son goût. Selon sa concentration en sucre, le champagne sera extra-brut (moins de 6 g/l), brut (moins de 12 g/l), demi-sec (de 32 à 50 g/l), doux (plus de 50 g/l)... Vous privilégiez le brut pour le consensus, l'extra-brut ou le brut nature (0 g/l) pour la recherche d'identité.



NURRA/PHOTOCUISINE - C. THOUVENIN/BIOSPHOTO

4 LE STATUT DE L'EMBOUTEILLEUR

L'étiquette comporte le numéro d'immatriculation du domaine, précédé de deux lettres qui indiquent sa catégorie. Le récoltant-manipulant (RM) cultive ses vignes, vinifie et élabore lui-même son vin. C'est «l'artisan» du champagne. La société de récoltants (SR) regroupe plusieurs vignerons, souvent d'une même famille, qui s'unissent afin de vinifier et de commercialiser leur production. Le négociant-manipulant (NM), statut de nombreuses grandes maisons, achète des raisins à des vignerons et conçoit ses cuvées. Les marques d'acheteur (MA) sont élaborées à façon par des RM ou

des NM pour de grandes enseignes. Il y a aussi le négociant-distributeur (ND) et le récoltant-coopérateur (RC).

5 LES ACCORDS METS/VIN

À l'apéritif, optez pour une cuvée extra-brut, voire zéro dosage : un blanc de blancs constitue une valeur sûre du fait de sa fraîcheur. Les bruts consensuels conviennent aux viandes blanches et aux poissons, les vins minéraux peu dosés, aux fruits de mer. Les champagnes se marient mal avec les desserts, sauf si ces derniers contiennent peu de sucre. Dans le cas contraire, passez à un demi-sec, en acceptant un risque de lourdeur.♦



Le bio en progression

La viticulture biologique représente 8 %* de l'appellation champagne. C'est moins que la moyenne nationale (20 %), mais en progression de 34 % par rapport à 2020. Reste que seuls 3,9 % des domaines sont engagés en bio : dans les rayons, les cuvées labellisées restent donc rares.

* Observatoire régional de l'agriculture biologique, juin 2022.

A. JULIEN/AFP

Crémants de Loire

Aussi des vins festifs

Après avoir évalué des crémants d'Alsace en décembre dernier (QC n° 608), nous continuons cette année notre découverte de ce vin effervescent produit dans huit régions viticoles (Alsace, Bordeaux, Bourgogne, Jura, Limoux, Loire, Savoie). Nous avons glissé des bouteilles de crémant de Loire parmi notre sélection de champagnes lors de la dégustation à l'aveugle. Notre jury de professionnels a facilement repéré les cuvées les plus moyennes – notamment celles des marques de distributeurs, certes au rapport qualité-prix honnête, mais n'offrant pas de typicité. Quelques-unes, par contre, les ont déconcertés : excellentes, au dosage subtil, elles ne leur rappelaient aucun terroir champenois spécifique : étaient-elles un crémant ou un champagne ? Preuve que même les palais avisés peuvent douter !

Des bulles premium

Il faut dire que certains vigneron ligériens mettent la barre haut. Le chef de cave de la maison familiale saumuroise Louis de Grenelle a ainsi disséqué toutes les étapes qualitatives du processus d'élaboration des champagnes pour composer ses crus. Philippe Foreau, vigneron du Clos Naudin, ayant suivi ses études à Avize (Marne), est, lui, attaché aux méthodes traditionnelles et à une logique biologique. Signe qui ne trompe pas : ils laissent vieillir leur vin deux fois plus longtemps qu'un crémant classique. Ils font ainsi partie de ceux qui font avancer ce vignoble. Ce dernier a écoulé plus de 22 millions de cols en 2021-2022 (dont 13 millions à l'étranger) ; c'était la moitié il y a 10 ans. ♦



Les Caractères (Marque Repère) CRÉMANT DE LOIRE BRUT
4,99 € 10/20

Une cuvée de distributeur (E.Leclerc) qui affiche une robe vert pâle et un nez très effervescent, un peu rustique. La bouche est souple et fraîche, avec un dosage présent masquant le côté végétal.



Langlois-Château
CRÉMANT DE LOIRE BRUT
11,99 € 10/20

Nez rustique sur l'amande et la pomme pour cet assemblage de trois cépages de six terroirs. Hélas, la bulle et la bouche déçoivent, avec une effervescence acide et une finale éphémère.
Langlois-chateau.fr - 02 41 40 21 40



Louis de Grenelle SAUMUR
BRUT NATURE 3/7.7.4
21 € 14/20

Avec des cépages noirs à jus blancs, cet assemblage sans dosage présente un nez complexe au bouquet enjôleur. La bouche est fraîche, avec un joli fruité élancé aux amers nobles. Moins chère (11,50 €), la cuvée extra-brut Blanc de noirs (10,5/20) est équilibrée.
Louisdegrenelle.fr - 02 41 50 17 63



Clos Naudin VOUVRAY FOREAU
MÉTHODE TRADITIONNELLE BRUT 2014
23,50 € 13/20

Faible dosage, bulles fines, nez brioché, élégant et à la belle odeur de chai. La bouche est ample et croquante au palais, avec de la mâche, de la fraîcheur et des saveurs de fruits. Un superbe chenin, véritable modèle pour l'appellation.

*leclosnaudin.foreau@orange.fr
02 47 52 71 46*



La Taille aux loups
BRUT TRADITION
17 € 11,50 / 20



Disponible chez des cavistes, cette cuvée est un grand classique de l'appellation Montlouis-sur-Loire. Elle offre un nez complexe avec des notes de citron, de poire et d'acacia. La bouche est fine et charnue, sur des fruits blancs, et la finale, riche.



Expert Club (Intermarché)
SAUMUR BRUT
4,98 € 10/20



Intermarché commercialise une marque de crémant au nez élégant et citrique, sur des arômes de fruits blancs et de mélisse. La bouche, croquante et fruitée, est bien présente, et le dosage, précis.



Château Moncontour CUVÉE
PRÉDILECTION VOUVRAY BRUT
7,90 € 9,5/20



L'appellation Vouvray peut permettre d'élaborer de beaux effervescents, mais aussi des vins sans intérêt. Cette cuvée (disponible chez Auchan et Carrefour) appartient à la seconde catégorie, avec un nez peu précis et une bouche décevante.



Direct au producteur



Commerces

Bûches de Noël

La fête aux additifs

Les bûches vendues au rayon surgelés des grandes surfaces contiennent trop d'additifs, d'arômes et autres substances ajoutées. Un conseil, lisez les étiquettes !

— Par **ELSA CASALEGNO** avec **DOMITILLE VEY**

Glacée ou pâtissière, ornée de cerises confites, nappée d'un glaçage au chocolat ou d'une délicieuse ganache imitant l'écorce du bois... ah, les belles bûches, invitées d'honneur de nos tables du réveillon ! Et si leurs jolis champignons meringués et leurs petits sapins verdoyants cachaient une balade moins... « nature » ? Cassons le mythe : celles commercialisées en supermarché ne contiennent pas que du chocolat extra-fin, des fruits exotiques ou de la crème 100 % lait français ; elles sont aussi parfumées aux arômes, fourrées de divers ingrédients tels que du sirop de glucose, de la maltodextrine ou de la gélatine de bœuf et bourrées d'additifs.

Nous avons examiné les étiquettes de 50 bûches glacées et celles de 11 pâtisseries surgelées, commercialisées dans la grande distribution. Cinq de la seconde catégorie provenaient du rayon pâtisserie en libre-service ; il s'agissait de gâteaux décongelés – c'était mentionné sur leur emballage, comme l'impose la réglementation. Ces desserts, nous les avons achetés il y a un an, en décembre 2021. Pourquoi pas cette année ? Tout simplement parce que le bouclage de ce numéro de *Que Choisir* a eu lieu avant que les premiers produits de la saison 2022 soient disponibles en magasin. Nous avons sélectionné des saveurs classiques, que l'on retrouvera à coup sûr dans les bacs cette année.

Oubliez la diététique !

C'est une évidence, la bûche n'est pas un plat de régime : en général très calorique, elle comporte beaucoup de sucres et de matières grasses saturées, et peu de fibres et de protéines. Cependant, les Nutri-Score⁽¹⁾ oscillent entre C et E pour des produits équivalents ; presque la moitié affichent un D. Moins de sucres ajoutés ou davantage de fibres allègent la note – c'est le cas de certaines versions glacées à base de sorbets aux fruits. Par contre, n'espérez rien de léger avec les pâtisseries, surtout quand elles sont au chocolat ! Certes, il s'agit d'un mets festif, et un dérapage sur les lipides

ou les glucides est monnaie courante en fin d'année. Mais lorsqu'un mauvais score est dû à un excès de sucres ajoutés, on ne peut que le regretter.

Trop de marqueurs de l'ultradécomposition

Par ailleurs, la plupart des produits étudiés renferment trop d'ingrédients caractéristiques de l'ultradécomposition, dont certains s'avèrent nocifs pour la santé. Même si les fabricants annoncent réduire progressivement l'usage des additifs, le résultat n'est pas vraiment probant. Parmi les 61 bûches évaluées, nous avons relevé 42 additifs différents au total. Et le pire côtoie le meilleur : deux desserts n'en mentionnaient que 2 tandis qu'une référence en affichait 15. C'est trop, d'autant que nous ignorons encore tout d'éventuels « effets cocktail » en cas de mélange de ces molécules. La majorité de ces substances sont des agents de texture (épaississant, gélifiant, émulsifiant, etc.). Les autres jouent un rôle de colorant, d'antioxydant ou d'édulcorant. Une partie de ces additifs ne posent a priori pas de souci majeur. Dans l'évaluation élaborée par l'UFC-Que Choisir, 12 sont classés « acceptables », à l'instar du tartrate de potassium, du bicarbonate d'ammonium ou du sulfate de calcium ; 19 autres sont « tolérables », tels que la curcumine, l'acide citrique, la lécithine de soja, la farine de graines de caroube ou la gomme de guar, >>>

A. LECOMTE

Un des desserts de notre sélection contenait jusqu'à... 15 additifs

>>> deux épaississants dont les industriels ont du mal à se passer. À l'inverse, 12 sont étiquetés « peu recommandables », comme les mono et diglycérides d'acide gras. Enfin, un additif est jugé « à éviter » : le phosphate de calcium (E341). Il permet d'améliorer la texture des glaces et des sorbets, mais favoriserait certains troubles cardiovasculaires. Cela aurait dû conduire les marques à le bannir de leurs recettes. On l'a pourtant détecté dans cinq références (Erhard, Lidl, Monoprix...). Toutefois, le remplacer par de la caroube ou de la gomme de guar « représente un surcoût », concède un industriel.

Ajouter des arômes, une faute de goût

Comment les pâtissiers rehaussent la saveur de leurs bûches trop pauvres en fruits mûrs ? En y versant quelques gouttes d'arômes ! Seuls 15 desserts sur 61 n'en intègrent pas (en excluant les décors en chocolat), alors que les autres peuvent en compter jusqu'à 6. Dès que la recette comprend du chocolat, la présence d'arômes naturels de vanille est presque systématique. Pas la peine de se référer aux emballages : même si des fleurs ou des gousses de vanille y figurent en gros, il s'agit trop souvent d'arômes, d'extraits, de vanille épuisée (poudre obtenue en broyant des gousses dont les graines ont déjà été retirées) ou de vanilline.

D'autres composants typiques de l'ultradématuration sont largement utilisés. Certains ont une fonction technologique (rôle de liant, de stabilisant de l'eau pour éviter la formation de cristaux de glace...) ou cosmétique (afin de confectionner un nappage parfait, par exemple) ; d'autres remplacent des ingrédients nobles pour un coût moindre, ou se substituent à des additifs. On a décelé ainsi, dans toutes les références de notre test, des substances telles que du dextrose, des protéines de lait, des amidons, des fibres végétales, des extraits de fruits ou de légumes, etc. Quelques-unes sont très employées en pâtisserie, comme la gélatine de bœuf, un gélifiant et épaississant.

FRUITS ROUGES ET EXOTIQUES

Deux visions d'une recette

DU SORBET PLEIN FRUIT ET D'UN SORBET PLEIN FRUIT

Il faut laisser la bûche de la mettre 15 minutes au réfrigérateur avant de la déguster.

INGRÉDIENTS :

Sorbet plein fruit Fruits Rouges : 59,4 % : Framboise 25,9 %, eau, sucre, cranberry 4,3 %, sirop de glucose, cassis 3,5 %, sirop de sucre inverti, jus de citron, stabilisants (farine de graine de caroube, pectine).

Sorbet plein fruit Fruits Exotiques : 39,6 % : Fruits exotiques 18,7 % (fruit de la passion 9,6 %, banane 6,6 %, mangue 2,5 %), eau, sucre, sirop de glucose, sirop de sucre inverti, jus de citron, stabilisants (farine de graine de caroube, pectine).

Décor 1 % : Décor en chocolat blanc (sucre, beurre de cacao, poudre de lait entier, arôme naturel de vanille, cacao maigre en poudre, pâte de cacao. Peut contenir des traces de soja), coulis exotique 0,4 % (fruit de la passion 0,06 %, sucre, épaississant (gomme xanthane)).

©Orléans U.F. et Etats-Unis - ©Origine Inde et Amérique du Sud

Une liste relativement courte

Trois additifs,

Un seul arôme naturel et deux substances technologiques (sirops de glucose et de sucre inverti, que L'Angélys annonce

retirer progressivement) :

cette liste d'ingrédients est l'une des plus courtes parmi les 61 bûches étudiées.

Appréciation ingrédients : ★

Référence produit

Sorbet plein fruit, fruits rouges/ fruits exotiques (L'Angélys)

A. LECOMTE

Autant de qualités précieuses pour une glace, mais que le client n'imagine pas trouver dans une bûche de Noël – surtout quand elle est signée Fauchon, une marque haut de gamme. Contactée, cette dernière nous répond que ce « *gélifiant naturel apporte une tenue et du fondant en bouche. Cela permet de stabiliser un dessert qu'on souhaite conserver longtemps* ».

Des suppressions compliquées et coûteuses

Pas sûr que les consommateurs soient sensibles à ces arguments. Ils réclament au contraire des produits plus naturels. Cependant, les transformateurs renâclent : « *Faire une glace,*



Zoom sur huit bûches : du bon et du moins bon

Cette sélection de 8 bûches, parmi les 61 achetées l'an dernier, illustre la variété des pratiques des fabricants et l'utilisation plus ou moins importante de divers ingrédients. Ne vous fiez pas à un emballage luxueux ou à un prix élevé, et lisez attentivement la liste des composants.

Picard
Bûche pâtissière pomme façon tatin vanille



Appréciation ingrédients : ★★



Pilpa Exquise
3 chocolats



Appréciation ingrédients : ■■



Deluxe (Lidl) Bûche aux 2 chocolats



Appréciation ingrédients : ★



Adélie (Intermarché)
Fruits rouges



Appréciation ingrédients : ■■





Sorbet aux fruits de la passion d'Équateur, sorbet à la framboise, enrobage aux fruits de la passion d'Équateur (8%), croustillant à la pâte de biscuit et brisures de crêpes dentelle (3%), sauce à la framboise (3%), plaquette de chocolat blanc en décor (0,4%). NE JAMAIS RECONGELER UN PRODUIT DÉCONGELE.

Ingrédients : eau, sucre, jus de fruits de la passion d'Équateur à base de concentré 14%, purée de framboise 9%, sirop de glucose, sirop de glucose-fructose, huile végétale de tournesol, farine de blé, arôme naturel de fruits de la passion, gélifiants (pectines, gomme xanthane, gomme Tara), **beurre**, **lait** écrémé en poudre, correcteur d'acidité (acide citrique), jus concentré de sureau, amidon modifié de maïs, beurre de cacao, arôme naturel de framboise, colorants (caroténoides, rouge de betterave), **lait entier** en poudre, protéines de pois hydrolysées, **lactose** et protéines de lait, jus concentré de framboise 0,03%, **beurre concentré**, poudres à lever (diphosphates, carbonates de sodium), jus concentré de citron, émulsifiant (lécithines de tournesol), sel, arômes naturels de vanille, **œuf entier** en poudre, cannelle en poudre, cacao maigre en poudre, maïs.

Du sucre, des fruits et de la chimie

Eau et sucre s'affichent comme premiers ingrédients, devant le jus de fruits de la passion et la purée de framboises. Cette bûche présente aussi 10 additifs, dont deux

peu recommandables, trois arômes naturels, et une longue liste de composants technologiques.

Appréciation ingrédients :

Référence produit Passion framboise (Nestlé Signature)

c'est facile, souligne un fabricant. Enlever certains ingrédients, non. Ce n'est pas qu'une question de volonté : modifier une recette s'avère compliqué, long... et plus cher ! » Consentir un coût de fabrication plus élevé est inenvisageable, car les actionnaires des entreprises attendent de fortes marges. Sans parler du problème de l'approvisionnement. « Pour des petits volumes, on peut obtenir des substituts spécifiques, mais trouver en quantité suffisante ceux dont ont besoin les gros industriels est impossible », ajoute-t-il.

Certaines marques sont globalement mieux-disantes que d'autres, à l'instar de L'Angélys, Utopy ou Picard. Ainsi, Denis Lavaud, fondateur de L'Angélys, explique placer « très peu de décors sur [ses] bûches, car ils sont pleins d'additifs, notamment de colorants ». Et, cette année, il a éliminé les sirops de glucose et de sucre inverti de plusieurs de ses sorbets. « Il a fallu deux ans de recherche et de développement, parce que ces suppressions ont des conséquences sur leur onctuosité et leur tenue. En contrepartie, nous mettons beaucoup de fruits et ajustons

avec du sucre de betterave. Nous ajoutons des fibres de maïs et des protéines de pomme de terre, afin de redonner de la texture et empêcher la formation de cristaux de glace. »

Toutes les bûches disponibles en grandes surfaces sont des produits ultratransformés, à consommer avec modération. Quelques marques se distinguent positivement, bien que ce ne soit pas systématique pour toutes leurs références. Et un prix élevé ou un positionnement premium ne garantissent pas une liste d'ingrédients épurée. Mieux vaut la lire attentivement et choisir la plus courte avant d'acheter. Si vous disposez d'un budget plus substantiel, vous pouvez choisir un dessert portant le logo « fait maison » chez un artisan. Ce dernier propose aussi, parfois, des pâtisseries décongelées – contraint d'anticiper la fabrication d'un grand nombre de bûches, il les congèle pour les conserver –, mais il doit alors le préciser. Enfin, il existe l'option DIY (*do it yourself*, « faites-le vous-même ») : Que Choisir a testé une recette simple, à découvrir en page 66. Joyeux Noël, et bon appétit ! ♦

■ Additif acceptable ■ Additif tolérable ■ Additif peu recommandable

❧ arôme ▲ ingrédient industriel ★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais

Excellence
6 bûchettes glacées



2 ❧ + 4 ▲

Appréciation
ingrédients: ■



Carte d'or Vanille bourbon & cassis vallée du Rhône



2 ❧ + 6 ▲

Appréciation
ingrédients: ■



Erhard
Bûche glacée vanille, citron vert, framboise



1 ❧ + 6 ▲

Appréciation
ingrédients: ■■

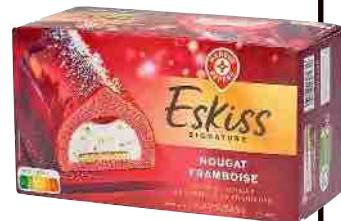


Eskiss signature (Marque Repère)
Nougat framboise



6 ❧ + 9 ▲

Appréciation
ingrédients: ■■



Bougies parfumées

On les allume pour créer une douce ambiance, sans se douter qu'elles font parfois respirer un air pas très sain.

— Par ÉLISABETH CHESNAIS avec MÉLANIE MARCHAIS



Une odeur de pollution

Voici le petit cadeau idéal pour des proches qui aiment recevoir dans un intérieur cosy, d'autant plus que certaines marques ont le chic pour en faire une présentation extrêmement raffinée. Il y a fort à parier que la bougie parfumée sera appréciée, peut-être même allumée aussitôt reçue. Et si ce cadeau était finalement... empoisonné?

Il y a quelque temps, un informateur nous a soufflé que, bios ou pas, des bougies étaient susceptibles de contenir des phtalates toxiques, en particulier certains qui sont fortement soupçonnés d'être des perturbateurs endocriniens. Il n'en fallait pas plus pour déclencher un test. Nous en avons acheté 16, à la fois décoratives et parfumées, dans différents

types d'enseignes, de l'hypermarché au magasin de décoration, en mêlant les gammes, de la marque de distributeur ou nationale, telles Glade ou Air Wick, à la plus classieuse, comme Estéban ou Diptyque. Quant au nombre de mèches, il varie de un à trois selon les références.

Des substances nocives pour la santé

Les bougies étant destinées à se consumer pour embaumer l'atmosphère, nous avons décidé de réaliser un test d'émissions, afin de savoir si elles polluent ou non l'air intérieur que l'on respire. Ayant l'expérience de ce type d'analyses, nous avons fait appel à un laboratoire spécialisé qui dispose de chambres d'émission. Nous avons piégé les composés volatils émis

par chaque bougie et déterminé les concentrations générées dans une pièce de 30 m³ après deux heures de combustion. Les polluants mesurés comprennent des terpènes, dont certains s'oxydent en formant des polluants de l'air peu recommandables. Également du formaldéhyde, un polluant majeur de l'air intérieur qui s'avère à la fois cancérogène par inhalation et très irritant, ainsi que des phtalates, souvent toxiques pour la reproduction et, pour certains, perturbateurs endocriniens. On n'a pas de mal à comprendre qu'il vaut mieux éviter d'inhaler des substances aussi nocives pour la santé. Nos résultats vont sans doute surprendre. Les trois bougies les moins émissives et qui ne libèrent aucune molécule nocive pour la santé appartiennent à des marques

5 BOUGIES DE MASSAGE Des analyses assez rassurantes

Le massage à la bougie devient une pratique courante. Alertés sur une éventuelle présence de phtalates, nous avons vérifié si les cires liquides appliquées sur le corps en contenaient. Les bougies de massage étant classées

dans la catégorie des cosmétiques, leurs composants doivent figurer sur l'emballage. Mais les phtalates n'étant pas forcément ajoutés intentionnellement, nous avons envoyé un panel de bougies en laboratoire. Sur

les cinq références analysées, quatre en sont exemptes, c'est rassurant. La Délikess au monoï contient du DIDP (phtalate diisodécylque), à hauteur de 58 mg/kg. Mais il ne fait pas partie des plus nocifs.



Les bougies de massage sont des produits cosmétiques.



16 BOUGIES PARFUMÉES

	FORMALDÉHYDE	DEP	CONCENTRATION TOTALE DES COV	APPÉCIATION GLOBALE	PRIX (1)	Catégorie
			µg/m ³		€	
1 ECO PLANET (CARREFOUR) BOIS SACRÉ HEILIG HOUT	-	-	8	★★★	2,99	1 mèche
2 AUCHAN HOME PERLE ET SATIN AUX HUILES ESSENTIELLES	-	-	53	★★	3,49	1 mèche
3 ENSTAKA (IKEA) FEU DE CAMP/GRIS	-	-	53	★★	2,99	1 mèche
4 GIFI GRENADE ACIDULÉE	●	-	91	★	7	1 mèche
5 H & M PINK/YUZU BLOSSOM	●	-	91	★	4,99	1 mèche
6 HEMA MORNING MANTRA	●	-	116	★	8	1 mèche
7 DURANCE CANNELLE-ORANGE	●	-	230	★	19,95	1 mèche
8 ZARA HOME ABSOLUTE LINEN	●	-	307	★	19,99	3 mèches
9 LUXE LIFE SORREL & LEMON THYME	●	●	64	■	8,49	2 mèches
10 ESCAPE BLACK OUDH (ACHETÉE CHEZ CASA)	●	●	192	■	29,95	3 mèches
11 MAISONS DU MONDE VOYAGE NOMADE	●	●	259	■	20,99	2 mèches
12 GLADE AROMATHERAPY PURE HAPPINESS ORANGE + NÉROLI	●	-	422	■	8,39	1 mèche
13 BOTANICA BY AIR WICK - MAGNOLIA DE L'HIMALAYA & VANILLE	●	-	451	■	5,25	1 mèche
14 ESTÉBAN AMBRE (1)	●	-	479	■	44,90	3 mèches
15 BOUGIES DU MONDE PIÑA COLADA (2)	●	●	527	■	24	1 mèche
16 DIPTYQUE CYPRÈS	●	●	767	■	54	1 mèche

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

(1) Le fabricant nous a indiqué que la composition du produit avait changé depuis nos achats. (2) Elle émet peu de terpènes mais de l'éthylglycol, un polluant reprotoxique inscrit sur la liste européenne des substances extrêmement préoccupantes. (3) Les prix sont indicatifs car certaines bougies se déclinent en plusieurs tailles.

A. Lecomte

de distributeurs, à savoir Auchan, Carrefour et Ikea. À l'inverse, celles qui relâchent le plus de polluants dans l'air des logements, dont le redoutable formaldéhyde ou du DEP (phthalate de diéthyle), une substance fortement suspectée d'être un perturbateur endocrinien, sont vendues par des marques réputées ou des enseignes de décoration. Citons entre autres Estéban, Maisons du Monde et Escape. La référence Diptyque, la plus mal classée de notre test, émet 767 microgrammes (μg) de substances par mètre

nombre. Les marques spécialisées et haut de gamme, en revanche, élaborent des arômes plus subtils, plus recherchés, qui demandent des formulations complexes, avec un nombre d'ingrédients bien supérieur. Pour preuve, alors que Carrefour et Auchan ne listent que 2 parfums allergisants sur l'emballage de leur bougie, Estéban en aligne 5, Diptyque, 6, et Escape, jusqu'à 16. Si leurs senteurs sont sans doute plus délicates, leurs émissions, elles, sont autrement plus polluantes et préoccupantes pour la santé des consommateurs qui les respirent.

Étonnamment, le nombre de mèches de la bougie n'influence en rien son niveau d'émissions. À titre d'exemples, la référence Piña colada, de Bougies du Monde, comme la Cyprès, de Diptyque, ont une seule mèche mais sont les plus mal notées, tandis que l'Absolute Linen à trois mèches de Zara Home est acceptable. ♦

Certaines grandes marques sont bien mal classées

FORMALDÉHYDE ET DEP Notre appréciation finale tient compte des concentrations émises dans l'air intérieur par ces redoutables polluants.

CATÉGORIE Contrairement à ce que l'on pourrait croire, une bougie trois mèches n'émet pas forcément plus qu'une bougie une ou deux mèches !

La bonne surprise

Bougie Carrefour Eco Planet bois sacré

Attribuer ★★★ à une bougie,

l'équipe de Que Choisir a été la première surprise !

Mais notre test

d'émission le prouve, l'Eco Planet de Carrefour réalise un sans-faute. Elle n'émet quasiment pas de COV (soit 8 $\mu\text{g}/\text{m}^3$ d'air) et, en plus, aucune substance nocive pour la santé. En revanche, nous ne nous prononçons évidemment pas sur ses senteurs.



ENCEINTES SANS FIL

Voici les 10 meilleurs modèles sans fil, se branchant sur secteur ou pas, destinés à la maison.

— Par **CAMILLE GRUHIER** avec **FRANÇOIS PALEMON**



MARSHALL

Du bon son à domicile

La famille des enceintes sans fil est très variée : on y trouve autant de petits appareils d'appoint à transporter partout que de plus importants, plutôt destinés à rester à la maison. C'est dans cette seconde catégorie que nous avons déniché pour vous 10 modèles de bonne qualité. On dit que les enceintes sont «sans fil» parce que la source audio (smartphone, tablette, ordinateur, téléviseur) s'y connecte sans aucun câble, en Bluetooth ou en wifi. Toutefois, certaines se branchent sur secteur (avec un fil, donc !). Celles fonctionnant avec une batterie peuvent être utilisées sans prise à proximité. Mais, un jour, il faudra recycler ce composant hyperpolluant... ♦

Marshall STANMORE III 369 € 16/20 | ★★

Marshall s'octroie les trois premières places de notre classement avec la Woburn III, la Stanmore III et l'Acton III. Côté apparence, ces produits se ressemblent. Il s'agit en fait d'enceintes d'une même gamme déclinée en trois tailles. Logiquement, la note grimpe avec le volume de l'appareil : le son a besoin d'espace pour s'épanouir. La Stanmore III offre un très bon compromis. La qualité sonore est au rendez-vous et son prix, à 369 €, reste correct.



Fender INDIO 199 € 13,8/20 | ★★

Comme les Marshall, cette enceinte signée Fender arbore un look d'ampli vintage assez flatteur. Ce n'est pas la meilleure, mais son prix mérite qu'on s'y attarde. Ce modèle offre une qualité sonore très correcte, il est facile à piloter grâce à ses boutons sur le dessus, et on le déplace aisément avec sa poignée de transport. Il fonctionne sur batterie, et affiche d'ailleurs une excellente autonomie. Un autre bon point !



La moins chère

10 ENCEINTES BLUETOOTH

Dimensions (L x H x P) cm	Poids kg	Bluetooth	Wif	Batterie	Application (Android/iOS)	Note sur 20	APPÉCIATION GLOBALE		Durée h	CONSOMMATION D'ÉNERGIE	Facilité d'emploi	Appréciation	Autonomie de la batterie	Qualité du son
							Mesures	Jury d'écoute						
569	40 x 32 x 20	7,4	-	●	-	●/●	16,6	★★★	n. a.	n. a.	★★★	★★★	★★★	★★★
369	35 x 20 x 19	4,1	-	●	-	●/●	16	★★	n. a.	n. a.	★★★	★★★	★★	★★
269	26 x 17 x 15	2,7	-	●	-	●/●	15,1	★★★	n. a.	n. a.	★★★	★★★	★★★	★★★
799	65 x 21 x 20	7,3	●	●	-	●/●	14,8	★★★	n. a.	n. a.	★★★	★★★	★★★	★★★
330	37 x 18 x 15	3,4	-	●	●	-/-	14,7	★★★	18h58	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
600	36 x 20 x 16	6,4	●	-	-	●/●	14,5	★★★	n. a.	n. a.	★★★	★★★	★★★	★★★
299	25 x 52 x 25	5,8	-	●	●	●/●	14,2	★★★	11h39	★★	★★★	★★★	★★★	★★★
199	28 x 23 x 13	4,1	-	●	●	-/-	13,8	★★★	32h16	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
549	23 x 19 x 15	2,7	-	●	●	●/●	13,7	★★★	12h21	★★	★★★	★★★	★★★	★★★
350	18 x 22 x 17	2,8	●	●	●	-/-	13,5	★★★	7h09	★	★★★	★★★	★★★	★★★

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

QUALITÉ DU SON Nos mesures techniques sont complétées par un jury d'écoute composé d'experts qui notent le rendu sonore en le comparant à des modèles de référence.

APPLICATION Une appli pour smartphone peut permettre de piloter l'enceinte et d'accéder à des réglages pour optimiser la qualité sonore.



ORDINATEURS 15 POUCE

Notre nouvelle sélection de PC à 1000 € maximum est un bon cru. La plupart des modèles conviennent à ceux qui veulent surfer sur Internet, travailler ou regarder des vidéos.

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

Peu de risques de se tromper

Le fait que plusieurs modèles de notre sélection intègrent des Intel Core de 12^e génération n'est pas étranger aux bons scores de ce test. Ces processeurs font en effet travailler, en parallèle, des coeurs à haute performance, pour la puissance, et d'autres peu gourmands en énergie, lorsque des tâches moins exigeantes en ressources sont exécutées. Associés à un SSD et à au moins 8 Go de mémoire vive, ils donnent des résultats satisfaisants concernant la plupart des usages. De plus, grâce à la quasi-généralisation des écrans Full HD, des claviers rétroéclairés et des lecteurs d'empreintes digitales, le confort n'est pas oublié. ♦

HP PAVILION 15-EG2045NF 800 €

14,8/20 | ★★



Avec son processeur Intel Core i5 à 10 coeurs, ses 16 Go de mémoire vive (RAM) et son SSD de 512 Go, ce modèle est doté d'une configuration efficace. Son circuit graphique intégré permet même de jouer à des jeux pas trop exigeants en ressources. Le reste aussi se révèle à la hauteur. On apprécie son châssis en aluminium, ses finitions de qualité, sa connectique complète et son wifi 6. En plus, il est léger (1,6 kg) et fin (moins de 2 cm).

Lenovo IDEAPAD 3 15IAU7 630 €

13,5/20 | ★★



Cet ordinateur constitue une bonne alternative lorsque le budget est serré. Certes, son processeur Intel Core i3 est moins puissant et ses 4 Go de RAM peuvent parfois s'avérer un peu justes, mais il suffit largement à ceux qui utilisent avant tout leur PC pour faire de la bureautique et surfer sur Internet. En plus, il dispose d'une belle autonomie, d'un écran de qualité, d'un grand pavé tactile et du wifi 6.

11 ORDINATEURS

	Prix	Processeur	Mémoire vive (RAM)	Go	Résolution de l'écran ⁽³⁾	Capacité de stockage (SSD)	Go	Autonomie (environnementale)	Équipement	Qualité de la construction	Appréciation globale	Performances			
												Qualité d'affichage	Qualité du son	Qualité du pavé tactile	Qualité de la webcam
1 HP PAVILION 15-EG2045NF	800	Core i5-1235U ⁽¹⁾	16	512	FHD ⁽³⁾	14,8	★★	14,8	★★	14,8	★★	14,8	★★	14,8	★★
2 HUAWEI MATEBOOK D 16 (2022)	900	Core i5-12450H ⁽¹⁾	16	512	16 pouces ⁽⁴⁾	14,6	★★	14,6	★★	14,6	★★	14,6	★★	14,6	★★
3 ACER ASPIRE 5 A515-57G-58MH	1000	Core i5-1235U ⁽¹⁾	16	512	FHD ⁽³⁾	14,6	★★	14,6	★★	14,6	★★	14,6	★★	14,6	★★
4 SAMSUNG GALAXY BOOK 2	850	Core i5-1235U ⁽¹⁾	8	256	FHD ⁽³⁾	14,4	★★	14,4	★★	14,4	★★	14,4	★★	14,4	★★
5 LENOVO IDEAPAD 5 15IAL7	780	Core i5-1235U ⁽¹⁾	8	512	FHD ⁽³⁾	14,1	★★	14,1	★★	14,1	★★	14,1	★★	14,1	★★
6 HONOR MAGICBOOK 15 AMD	650	Ryzen 5 5500U ⁽²⁾	8	512	FHD ⁽³⁾	13,9	★★	13,9	★★	13,9	★★	13,9	★★	13,9	★★
7 ACER ASPIRE 5 A515-45G-R4KU	800	Ryzen 5 5500U ⁽²⁾	8	512	FHD ⁽³⁾	13,8	★★	13,8	★★	13,8	★★	13,8	★★	13,8	★★
8 DELL INSPIRON 15 3520	650	Core i5-1235U ⁽¹⁾	8	256	FHD ⁽³⁾	13,5	★★	13,5	★★	13,5	★★	13,5	★★	13,5	★★
9 LENOVO IDEAPAD 3 15IAU7	630	Core i3-1215U ⁽¹⁾	4	256	FHD ⁽³⁾	13,5	★★	13,5	★★	13,5	★★	13,5	★★	13,5	★★
10 MSI MODERN 15 A11MU-1021FR	550	Core i3-1115G4 ⁽¹⁾	8	256	FHD ⁽³⁾	12,4	★★	12,4	★★	12,4	★★	12,4	★★	12,4	★★
11 DELL INSPIRON 15 3521	450	Pentium N5030 ⁽¹⁾	4	128	FHD ⁽³⁾	10,1	★	10,1	★	10,1	★	10,1	★	10,1	★

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen

■ médiocre ■■ mauvais

(1) Intel. (2) AMD. (3) FHD (Full HD): 1920 x 1080 pixels. (4) Écran 16 pouces: 1920 x 1200 pixels.

AUTONOMIE DE LA BATTERIE Les modèles avec 3 étoiles tiennent plus de 9 heures en vidéo sans être rechargés, contre à peine 6 heures pour ceux arborant 1 étoile.

CAPACITÉ DE STOCKAGE 256 Go peuvent suffire quand on ne stocke pas des heures de vidéos sur son ordinateur, mais 512 Go s'avèrent plus confortables.

MASCARAS EFFET VOLUME

Des performances qui varient du tout au tout, des substances interdites, des tubes bios à la peine, voilà un test riche d'enseignements !

Pas tous nickel

— Par FABIENNE MALEYSSON
avec GAËLLE LANDRY

Incroyable, tout ce qu'un laboratoire expert est capable de raconter sur un simple tube de mascara. Du volume et de l'allongement des cils à leur séparation en passant par la facilité d'application, l'intensité du noir, la forme de la brosse et du manche, la quantité de produit utilisable et le confort, 26 critères de jugement ont permis de départager les références de notre sélection. Leur point commun ? La promesse d'un effet volume. Engagement d'ailleurs très inégalement tenu. L'absence de traces de toutes sortes (transfert et coulures), que les fabricants devraient maîtriser, n'est pas toujours non plus garantie. Même si elles sont plus indulgentes que notre labo, les consommatrices de notre panel le rejoignent sur les piétres performances de Zao et de Dr. Hauschka. Ce dernier, à l'instar de trois autres marques, parfume sa formule, ce qui est inutile. Aucune utilisatrice n'a remarqué une odeur désagréable avec les autres mascaras testés ! La conséquence de ce choix d'intégrer des parfums ?



La présence d'allergènes : jusqu'à quatre chez Givenchy et Dr. Hauschka. Or, les personnes sujettes aux allergies n'ont pas toujours les moyens de les éviter, la liste d'ingrédients étant parfois difficilement accessible, anomalie trop souvent repérée sur les petits contenants.

Formaldéhyde et métaux lourds

Elle se présente souvent sous une étiquette qu'il faut décoller, opération généralement impossible en magasin. Parfois, les clientes sont censées pouvoir la consulter en boutique (un pictogramme représentant un doigt pointé sur un

Jusqu'à quatre allergènes sont présents dans les mascaras parfumés

cahier figure sur l'emballage). Mais dans les faits, les vendeuses sont presque toujours incapables de les fournir, et s'avèrent même ignorantes de cette obligation. De toute façon, les listes ne mentionnent que les ingrédients mis en œuvre intentionnellement. Constat rarissime, nous avons détecté des substances interdites, présentes en raison d'une maîtrise insuffisante des techniques de fabrication. D'abord, du formaldéhyde, classé cancérogène et sensibilisant, chez Mac, Too Faced, Chanel et, en plus grande quantité, chez Zao. Ensuite, quelques métaux lourds, en particulier du nickel, allergène fréquent, chez Arcancil, Bourjois, Zao et, surtout, Sante. Enfin, la note environnement est pénalisée par des emballages surabondants et plus encore par la quantité de produit inutilisable. Si, compte tenu de tous ces critères, les notes globales se répartissent sur une échelle très large, les trois dernières places sont occupées par des références bios. ♦

Pour des yeux de biche

À près ouverture, remettez dans le tube le produit resté au bout de la brosse. Appliquez sur un œil quasiment fermé pour couvrir les cils dès leur racine, cela facilite la courbure. Faites des zigzags afin d'éviter

les paquets tout en déposant suffisamment de mascara. N'hésitez pas à passer plusieurs fois en tournant un peu le manche à chaque application. Si des traces sont apparues sur les paupières ou sous l'œil,

attendez quelques instants avant de les enlever avec un coton-tige imbibé de démaquillant ou à l'aide de la brosse d'un ancien mascara que vous aurez nettoyée et fait sécher bien soigneusement.



26 MASCARAS EFFET VOLUME

	PERFORMANCES					COMPOSITION					ENVIRONNEMENT (EMB.)			APPRÉCIATION GLOBALE		Prix affiché pour 10 ml	Prix réel pour 10 ml
	Volume	de transfert	Absence de coulures	Absence de coulures	APPRÉCIATION	QUALITÉS COSMÉTIQUES	Nano-étiquetées	Indésirables	Allergènes	Substances interdites	Étiquetage	Note sur 20	€	€	€		
1 YVES SAINT LAURENT LASH CLASH	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	-	-	★★★	★★★	★★	■■	15	★★	35,50	39,50	49,10	
2 LANCÔME MONSIEUR BIG	★★★	★	★★	★★★	★★	● ⁽¹⁾	-	★★★	★★★	★	■■	13,9	★★	27,50	27,50	48,70	
3 MAX & MORE (ACTION)	★★★	★★★	★★★	★★★	★	● ⁽¹⁾	-	■	★★★	★★	■■	13,9	★★	1,39	1,30	1,70	
4 L'ORÉAL VOLUME MILLIONS DE CILS BAUME NOIR	★★	★★★	★★★	★★	★★	-	-	★★★	★★★	★★	■■	13,4	★★	13,90	15,70	24,90	
5 BENEFIT BAD GAL BANG!	★★	★	★★★	★★	★★	● ⁽¹⁾	-	★★★	★★★	★	■■	13,2	★★	28	29,70	35,30	
6 SEPHORA SIZE UP	★★★	★★	★★★	★★	★★	-	-	★★★	★★★	★★	■	12,6	★★	12,99	9,30	13,50	
7 RIMMEL LONDON SCANDALEYES VOLUME ON DEMAND	★★	★★	★★★	★★	★★	-	-	★★★	★★★	■■	■	12,4	★★	9,95	8,30	12,50	
8 LA ROCHE-POSAY TOLERIANE	★★	★★★	★★	★★	★★	-	-	★★★	★★★	★★	■■■	12,4	★★	17,40	25,30	39,50	
9 KIKO MAXI MOD VOLUME & DEFINITION	★★★	★★	★★★	★★	★★	● ⁽¹⁾	-	■	★★★	★	■■	12,2	★★	9,99	8,40	14,60	
10 L'ORÉAL LASH PARADISE	★★★	★★	★★	★★	★★	● ⁽¹⁾	-	★★★	★★★	★★	■■	12,2	★★	15,99	25	37,20	
11 NOCIBÉ OH YES! LASHES	★★	★★★	★★	★	★★	-	-	★★★	★★★	★★	■	12,1	★★	14,95	18,70	33,80	
12 MAC IN EXTREME DIMENSION 3D BLACK LASH	★★★	■	★	★★	★★	-	● ⁽²⁾	★★★	★★	★★	■■	12	★	26	19,50	27,60	
13 EYECARE MASCARA VOLUMATEUR	★★	★★★	★★	★★	★★	-	-	★★★	★★	★★	■■	11,8	★	16,90	16,90	40,80	
14 MAYBELLINE LASH SENSATIONAL SKY HIGH	★	★★	★★	★	★★	-	-	★★★	★★★	★★	■■■	11,6	★	11,90	16,60	35,20	
15 NYX ON THE RISE VOLUME LIFTSCARA	★★★	★★★	★★	★	★★	-	-	★★★	★★	★★	■■■	11,5	★	11,99	12	17,40	
16 YVES ROCHER INTENSE MÉTAMORPHOSE	★★★	★★★	★★★	★	★★	-	-	■	★★★	★★	■	11,5	★	15,99	20,50	39,90	
17 RIMMEL LONDON KIND & FREE	★	★	★	★	★★	-	-	★★★	★★★	★★	■■■	10,5	★	16,50	23,60	33,10	
18 TOO FACED BETTER THAN SEX	★★★	★	★	★★	★★	-	● ⁽²⁾	★★★	★	★	■■■	10	★	28	35	55,50	
19 GIVENCHY VOLUME DISTURBIA	★★	■	★★	★	★★	● ⁽¹⁾	-	■■■	★★★	★★	■■■	9,7	★	29,50	33,20	36	
20 ARANCIL VOLUME OOH LALA!	★★★	★★	★	★★	★★	-	-	★★★	★	★★	■	9,5	★	14,20	11,90	16,30	
21 BOURJOIS TWIST UP THE VOLUME	★★	★	★★★	★	★★	-	-	★★★	★	★	■■■	9,2	★	15,50	19,40	27,60	
22 CHANEL LE VOLUME DE CHANEL	★★	★★	★★	★★	★★	-	-	★★★	■	★	■■■	8,8	★	38	57	68,30	
23 HEMA B.A.E. PERFECT STAY	★★	■	★★	★	★★	-	-	★★★	★★★	■■	■	8,3	★	4,95	4,50	6,30	
24 DR. HAUSCHKA VOLUME MASCARA 	★	★	★	■	★	-	-	■■■	★★	★	■■■	6,1	■	24,70	30,90	36,40	
25 ZAO MASCARA VELOURS 	■	★★	■	★	★	-	-	★★★	■■■	★★	■■■	3,8	■■■	21,90	31,30	45,50	
26 SANTE MASCARA FRESH CUCUMBER 	★★	★★★	★★	★	★★	-	-	★★★	■■■	★	■■■	3,3	■■■	13,95	11,70	26	

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen

■ médiocre ■■ mauvais

● oui -non

(1) BHT (Butylated hydroxytoluene).

(2) Noir de carbone.

ABSENCE DE TRANSFERT/DE COULURES

Le transfert, ce sont les traces visibles sur les paupières juste après application. Les coulures, elles, se forment sous l'œil, immédiatement ou à la longue.

PRIX AFFICHÉ POUR 10 ML ET PRIX RÉEL POUR 10 ML

Le prix affiché a été rapporté à une contenance de 10 ml. Puis nous avons refait le calcul en excluant la quantité inutilisable restant dans le tube (de 15 à 63 % du total).

Yves Saint Laurent LASH CLASH

35,50 €

15/20 | ★★



A. LECOMTE

Max & More (ACTION)

1,39 €

13,9/20 | ★★



Pour notre laboratoire, il s'agit du mascara le plus convaincant. Offrant à la fois du volume et une séparation bien nette des cils, son rendu est idéal. Il excelle à apporter de la longueur quand on l'applique en plusieurs couches. Aux dires des consommatrices, il se démarque aussi par une parfaite tenue toute la journée. Sa composition est sans reproches et la quantité résiduelle de 20 % s'avère l'une des plus limitées (même si c'est toujours trop). Prix à l'avenant.

Sur prix dérisoire n'empêche pas ce mascara de briller. Il remplit bien sa mission. Étrangement, 30 jours après la première utilisation, l'allongement des cils, l'effet volume et la tenue sont meilleurs qu'au départ. Il forme cependant quelques paquets et met un peu trop de temps à sécher. Il contient un conservateur allergène et affiche une quantité résiduelle de 22 %.

ROBOTS CUISEURS

Trois ans après la sortie du Monsieur Cuisine Connect de Lidl, les prix font toujours le grand écart au rayon des robots cuiseurs. Mais la qualité aussi !

— Par **ELSA ABDOUN** avec **LAURENT BAUBESTE**



Le prix fait la différence

Nous aurions préféré conclure différemment, en cette période d'inflation galopante. Malheureusement, les résultats de notre test parlent d'eux-mêmes : sur les 11 robots cuiseurs récemment lancés ou mis à jour que nous avons évalués, ce sont clairement les plus chers qui s'en sortent le mieux. On peut cependant se réjouir que quelques modèles premiers prix, tels que le Thomson, présentent des performances tout à fait honorables. À chacun, donc, d'arbitrer en fonction de ses attentes... en commençant, peut-être, par cette question à 500 € : un écran tactile et une connexion wifi sont-ils vraiment indispensables pour cuisiner ? ◆

Moulinex

I-COMPANION TOUCH PRO
1499 €

Thomson

I-GENIMIX THCM245S
369 €

Rang	Modèle	Performances												Appréciation globale	Prix	Pays d'origine			
		Cuisson	Velouté	Minestrone	Bœuf en sauce	Riz au lait	Île flottante	Blancs en neige	Pâte à crêpes	Mayonnaise	Broyer et hacher	Râper	Niveau sonore	Risques de brûlures	Utilisation				
1	MOULINEX I-COMPANION TOUCH PRO HF93D810	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★	★	★★	★	★★	★★	14,6	★★	1499	France	
2	MOULINEX I-COMPANION TOUCH XL HF935E10	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★★	★★	n. a.	★	★★★	★★	13,9	★★	1299	France	
3	MOULINEX I-COMPANION XL HF908120	★★	★★★	★★	★★★	★★	★★★	★★	★★	★	★★	★	★★★	★★	13,1	★★	999	France	
4	MOULINEX COMPANION XL YY4918FG	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★	n. a.	★	★★★	★★	13	★★	799	France	
5	MOULINEX COMPANION XL HF807E10	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★	★	n. a.	★	★★★	★★	13	★★	849	France
6	THOMSON I-GENIMIX THCM245S	★★★	★★	★	★	★	■	★	★	■	★★	★	■	★★	★★	13	★★	369	n. s.
7	NATURAMIX ROBOT CUISEUR	★★	★	★	★★★	★★	★	★	★★	★	★	■■	★★	★★	12,9	★★	549	Chine	
8	KITCHENCOOK CUISIO X V2	★★	★	★	★	★	■	★	★	★★	★	★	■■	★★	★★	12,4	★★	379	Chine
9	KENWOOD COOKEASY+ PREMIUM CCL50.B9CP	★★	■	★	■	■	■■	★	★★	★	★	★	★	★	★★	12,3	★★	1325	Chine
10	SCHNEIDER POWER CHEF CONNECT SCCM2145S	★★★	★★	★	★	★	■	★	★★	■	★★	★	■	■	★★	9,9	★	599	n. s.
11	SILVERCREST (LIDL) MONSIEUR CUISINE SMART	★★★	★	★★	★★★	■	★	■■	★★	★	n. a.	■	■■	★★	7,2	■	399	n. s.	

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

RÂPER Cette fonction est évaluée sur des carottes avec la râpe la plus fine, et sur de l'emmenthal avec la râpe la plus grosse, seulement lorsqu'elles sont fournies de série (n. a. dans le cas contraire).

RISQUES DE BRÛLURES Nous apprécions ces risques sur les différentes surfaces que l'utilisateur peut avoir à manipuler durant les essais de cuisson. Les plus sensibles se situent au niveau du couvercle, de son bouchon ou du cuit-vapeur.



TESTÉ ailleurs

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

Suisse DE QUOI FRONCER LES SOURCILS !

Alors que nous avons détecté du formaldéhyde dans les mascaras (lire p. 50), nos homologues de **Bon à savoir**, eux, ont trouvé trop de nickel dans les crayons à sourcils. Parmi les 12 produits testés, 2 en contenaient une quantité bien supérieure au seuil réglementaire (12 mg/kg au lieu des 5 mg/kg tolérés) avec, en plus, de l'arsenic pour l'un d'entre eux !



Belgique UNE PILE D'ÉCONOMIES

Opter pour des piles rechargeables permet de moins polluer la planète et d'alléger son porte-monnaie. **Test Achats** a calculé qu'en remplaçant les accus jetables de sa manette, un joueur économise 14,93 € et 70 piles par an (pour un usage de deux heures par jour). Parmi les meilleures marques, on trouve Varta et GP (AAA) ainsi que Panasonic et Ikea (AA).

Allemagne C'EST LA TUILE POUR PRINGLES

Même si elles regorgent de graisses et de sel, on a du mal à résister à la tentation. Mais quand **Stiftung Warentest** parle d'empoisonnement, les chips crispent.

Les Pringles goût paprika sont lourdement chargées en hydrocarbures d'huiles minérales, qui peuvent avoir des effets indésirables sur le foie.



Portugal MORUE À GOGO

Bonne nouvelle : on peut manger de la morue les yeux fermés. Nos confrères de **Deco Pro Teste** ont analysé une quinzaine de références de filets surgelés et toutes se sont révélées exemptes d'additifs. En France, régalez-vous avec Hacendado, Pascoal ou Pescanova.

Espagne NAMASTÉ

Vous avez besoin de détente et envisagez d'essayer le yoga ? **Compras Maestras** a déniché deux tapis basiques ne dépassant pas 30 € : le Bodhi Asana 4,5 mm (19,95 €) et le Spokey Mandala 4 mm (30 €). Vous pourrez toujours investir davantage si vous devenez accro (une version haut de gamme coûte une centaine d'euros).



QUE CHOISIR Testé ce mois-ci sur QUECHOISIR.ORG

SIÈGES-AUTO

Obligatoires pour les nouveau-nés et jusqu'à 10 ans, avec ou sans base Isofix. **193 références analysées en labo**

BARRES DE SON

Vous en avez assez de la piètre qualité audio de votre télé ? La solution : une barre de son. **60 appareils testés**

ENCEINTES WIFI

C'est une enceinte connectée que vous cherchez ? Sonos, Bowers & Wilkins, Harman Kardon et même Ikea en font. **Toutes les grandes marques évaluées**

VOITURES ÉLECTRIQUES

Découvrez l'autonomie réelle des citadines, des routières et des SUV. **38 modèles au banc d'essai**

SMARTPHONES

Votre smartphone coûte trop cher à faire réparer ? Changez-en sans vous ruiner. **+ de 130 téléphones < 300 € 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



VENTE EN LIGNE

Du jeu dans le carton

À l'approche des fêtes, nous avons voulu savoir si les e-commerçants adaptaient leurs emballages à la taille des produits expédiés. On est loin d'atteindre la perfection.

— Par **CYRIL BROSSET** avec **ISABELLE BOURCIER**

Jouets, jeux de société, livres, vaisselle, boîtes de chocolats... dans les semaines qui viennent, alors que les réveillons de Noël et du Nouvel An approchent à grands pas, des millions de colis quitteront les entrepôts des webmarchands et seront expédiés au domicile des acheteurs. Chaque article sera empaqueté, le plus souvent dans du carton... qui sera jeté à la poubelle juste après avoir été ouvert. Chaque année, la vente en ligne génère des tonnes de déchets d'emballage. Et avec l'explosion de ce mode de consommation, le phénomène ne cesse de s'amplifier.

Les professionnels cherchent des solutions

Visiblement conscients du problème, les acteurs du secteur assurent prendre des dispositions pour atténuer l'impact environnemental de leurs emballages. Adapter le volume du carton à celui de la marchandise envoyée constitue l'une des mesures les plus simples. Certains sites se sont même équipés de machines d'emballage automatique en trois dimensions qui scannent l'objet et découpent le carton à la bonne taille avant de le plier. Une technologie qui non seulement limite la quantité de carton et les risques de casse pendant l'acheminement, mais qui diminue également le nombre de camions sillonnant les routes. Des paquets plus ajustés à leur contenu permettent en effet d'optimiser le remplissage des poids lourds. «Seules les grosses plateformes ont les moyens d'investir dans ce genre d'équipements, tempère Jean-Charles Roger, directeur commercial packaging chez Antalis, l'un des plus importants fournisseurs d'emballages d'Europe. Les plus petites se contentent en général de mettre à la disposition de l'opérateur plusieurs grandeurs de carton.»

Seules les grosses plateformes ont les moyens d'investir dans des technologies permettant d'éviter le suremballage

L'autre levier d'action ? Employer des matériaux plus écolos. «Désormais, la plupart des cartons intègrent entre 60 et 70 % de fibres recyclées, et tous sont facilement recyclables, poursuit Jean-Charles Roger. Parallèlement, nous poussons nos clients à choisir du calage papier plutôt que de la bulle, et de la bande gommée plutôt que du scotch en plastique, car ces matières aussi sont valorisables. Certes, ça peut revenir un peu plus cher. Toutefois, si tout le monde en commande, leurs prix baisseront.» De son côté, la Fédération de la vente à distance (Fevad) tente de sensibiliser les cybermarchands. Depuis l'année dernière, elle propose même à ceux qui le souhaitent d'adhérer à sa charte d'engagements pour la réduction de l'impact environnemental du commerce en ligne. À ce jour, 32 d'entre eux l'ont signée. Si l'intention est bonne, l'effet réel restera limité, le texte se contentant de les «inviter» à trouver des solutions sans imposer d'objectifs chiffrés.

Des coûts qui flambent

Charte ou pas charte, la question de l'emballage représente désormais un enjeu crucial pour les entreprises du secteur, et pas seulement pour le bien de la planète. «Un petit carton revient moins cher qu'un grand, reconnaît Pierre Bouchez, responsable de la chaîne logistique de Smyths Toys (nouveau propriétaire de PicWicToys). En plus, on ne perd pas de temps à caler le produit et on utilise moins de scotch pour le fermer.» Les tarifs de transport, de plus en plus souvent calculés sur la base d'un rapport poids/volume du colis, s'avèrent, en outre, moins élevés. Alors que le coût des matières premières nécessaires à la fabrication du carton a augmenté de 20% en un semestre et que les prix des carburants ont atteint leur plus haut niveau, la moindre économie réalisée est évidemment la bienvenue.

Afin de limiter encore plus l'empreinte écologique des emballages, des sites d'e-commerce réfléchissent à d'autres solutions. Amazon expédie déjà une partie de ses articles dans leur carton d'origine, sans suremballage. Cdiscount, lui, propose d'envoyer les produits les moins fragiles (comme les vêtements) dans des enveloppes en plastique réutilisables que le client doit lui retourner par la poste. Si ces initiatives n'en sont qu'à leurs balbutiements, elles pourraient prendre à l'avenir une place de plus en plus importante. ♦



Pour nous expédier un seul Uno, certains sites ont mis le paquet !

Taille des emballages

PLUS C'EST PETIT, MIEUX C'EST !

Pour vérifier si les e-commerçants tenaient leurs promesses en matière de réduction du suremballage, nous avons passé commande. Le bilan n'est pas folichon.

Les 13 et 14 septembre, *Que Choisir* a fait ses emplettes sur 12 sites : 10 cybermarchands et 2 plateformes de vente entre particuliers. Comme c'est bientôt Noël, nous avons opté pour un jeu de Uno de luxe dans sa boîte en métal. Les délais de livraison ont été respectés. Nous avons reçu l'article dans les deux ou trois jours suivant l'achat. Concernant l'emballage, par contre, nous avons constaté de grosses différences. Le colis de Cdiscount correspondait le mieux à la dimension du jeu. Ce dernier était bien

maintenu dans un carton, visiblement façonné sur mesure par une machine à emballer 3D. La taille du paquet d'Amazon était aussi raisonnable, même si le géant de l'e-commerce a expédié notre Uno dans une enveloppe cartonnée, certes plus économique en carton, mais moins protectrice. Pour autant, il est arrivé intact. L'emballage fourni par E.Leclerc, lui, était adapté à l'épaisseur de l'article, mais pas à sa longueur ni à sa largeur. Quant à ceux de Cultura et de la Fnac, ils étaient encore un peu plus importants. Celui de la Fnac avait, en outre, été scellé avec du ruban adhésif non recyclable, à l'instar de tous ceux commandés sur les sites de vente entre particuliers.

On aurait pu mettre 20 Uno !

Tous les autres Uno nous ont été livrés dans des emballages surdimensionnés. Les colis de JouéClub, de La Grande Récré, d'Avenue des jeux et de La Redoute avaient la capacité de contenir de 3 à 6 jeux. En plus, ceux de La Redoute et de JouéClub avaient été fermés par du scotch et Avenue des jeux avait mis le Uno dans une enveloppe à bulles, bonne à jeter à la poubelle. PicWicToys a fait pire : le carton,

écrasé lors du transport, aurait pu accueillir 20 Uno ! À la direction du groupe, on admet que cela n'est pas normal. Selon Pierre Bouchez, le responsable de la chaîne logistique, ce mauvais choix d'emballage serait la conséquence de la reprise, deux mois auparavant, de PicWicToys par l'entreprise irlandaise Smyths Toys : «Quand nous avons basculé notre système vers celui de notre nouveau propriétaire, les dimensions de certains produits ont été mal transposées, et la machine conseille aux opérateurs des tailles de carton inadaptées. L'employé aurait pu en changer, or tous n'ont pas ce réflexe, notamment parmi les nouveaux collaborateurs. Nous sommes en train de corriger ces erreurs, mais cela prend du temps.» Il promet que tout rentrera dans l'ordre pour Noël.

Les prix font le grand écart

De 12,51 € sur Amazon et E.Leclerc à 20,95 € à La Grande Récré, les prix du Uno de luxe neuf varient énormément. Si l'on intègre les frais de livraison, la facture atteint 27,94 € chez ce spécialiste du jouet. Et méfiance sur les plateformes de vente entre particuliers. Nous y avons trouvé des jeux d'occasion plus chers que des neufs !



Notre enquête

	Prix payé (frais de livraison compris)	Nombre de Uno entrant dans le colis
10 CYBERMARCHANDS		
Cdiscount	16,63 €	1
Amazon	17,50 €	2
E.Leclerc	17,41 €	2
Fnac	19,98 €	2
Cultura	22,98 €	2
JouéClub	26,89 €	3
La Redoute	25,40 €	4
Avenue des jeux	22,75 €	6
La Grande Récré	27,94 €	6
PicWicToys (Smyths Toys)	21,98 €	20
2 PLATEFORMES DE VENTE ENTRE PARTICULIERS		
Vinted	17,75 €	1
Le Bon Coin	15,94 €	2

ARNAQUES

Impossible d'y échapper

Les arnaques ne reculent pas, selon la nouvelle édition du baromètre UFC-Que Choisir. Cette année encore, les préjudices atteignent des montants vertigineux.

— Par MARIE BOURDELLÈS avec GRÉGORY CARET

Pas d'amélioration en vue: 15% des Français disent avoir été victimes d'une arnaque en 2022, contre 16% en 2021, d'après les résultats du baromètre annuel mis en place par l'UFC-Que Choisir. Pas d'inversion non plus: l'arborescence des pièges les plus fréquents est analogue à l'an passé (lire l'encadré p. 57). Par extrapolation à l'ensemble de la population française, la perte moyenne s'établit à 800 €, pour un montant global exorbitant de 3,4 milliards d'euros (Md€). Les opérations bancaires (1,4 Md€) constituent la cible numéro un des escrocs, lesquels recourent majoritairement à l'hameçonnage (ou phishing, soit le vol de données personnelles). Internet occupe toujours une place très importante: 53% des victimes ont été renvoyées vers un site usurpant l'identité d'une enseigne ou d'un organisme, ou un vendeur douteux. La montée en puissance des SMS frauduleux s'affirme. Ils représentent 10% des appâts utilisés par les aigrefins, contre 2% l'année précédente. Désormais au coude-à-coude avec l'envoi d'e-mails illicites (12%), le SMS s'avère rassurant pour ses destinataires, et le smartphone rend le site pirate plus difficile à identifier. La recette du «succès» de cette pratique! Une fois l'escroquerie subie, les mauvaises nouvelles continuent à plomber les Français, avec un taux de remboursement qui stagne: 30% des victimes ayant fait une réclamation auprès de leur banquier n'ont pas obtenu réparation. L'UFC-Que Choisir n'a pas attendu ce constat pour agir. Face à l'en-tête des banques à plaider systématiquement la négligence de leurs clients afin de ne pas les indemniser, l'association a déposé plainte, en juin 2022, contre 12 établissements financiers pour pratique commerciale trompeuse, après avoir analysé 4 200 signalements de consommateurs. L'objectif: que les banques traitent correctement les réclamations, de façon

personnalisée et dans les temps. De telles bonnes pratiques aboutiraient mécaniquement à une meilleure prise en compte de chaque situation et à une politique de remboursement plus en phase avec la réalité. En attendant le traitement judiciaire de notre action, des avancées ont eu lieu ces derniers mois: «*Les principaux médiateurs du secteur ont changé leurs modes de raisonnement et statuent davantage en faveur des consommateurs. De plus, la loi sur le pouvoir d'achat d'août 2022 instaure des pénalités progressives à l'encontre des banques en cas de retard de remboursement d'une fraude bancaire*», indique Raphaël Bartlomé, responsable du service juridique de l'UFC-Que Choisir.

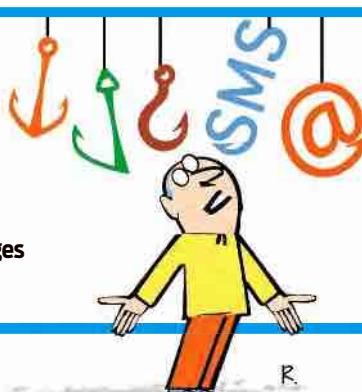
Le CPF est très prisé des escrocs

Cette année, nous avons creusé le sujet des tentatives d'arnaques en nous intéressant aux plus répandues. Elles ont touché 90% de la population! Ainsi, 83% des personnes interrogées ont fait l'objet de propositions illicites de formations financées par le compte personnel de formation (CPF), dispositif géré par la Caisse des dépôts (CDC). Un chiffre explosif, à la hauteur de l'ampleur de ce guet-apens, protéiforme. Au départ, le mode opératoire ne diffère pas. Des organismes démarchent leurs futures victimes de façon insistante, par SMS, courriel ou téléphone, pour les inciter à utiliser leur CPF. Ils prétextent souvent que ce dernier arrive très bientôt à échéance (ce qui est faux). Un commercial téléphone ensuite à la personne ciblée et définit avec elle un besoin de formation. Une fois cette étape franchie, l'apprenant ou l'organisme lui-même procède à la demande de financement par le CPF, versé à la société. La somme en jeu représente de quelques centaines à plus de 2 000 €. Parfois, l'élève met la

LES DERNIERS CHIFFRES

Montants soutirés faramineux, préférence pour Internet, tentatives qui touchent l'ensemble de la population: les escrocs ne connaissent pas la crise, ou plutôt ils en profitent largement!

3,4 Md€
Le montant global des arnaques en 2022 couvre les préjudices subis par **4,3 millions de ménages** se déclarant victimes.



800 €

C'est le montant moyen du préjudice. La perte est inférieure à 150 € pour la moitié des victimes, et supérieure à 1 000 € pour le quart d'entre elles.

BAROMÈTRE UFC-QUE CHOISIR

La fraude bancaire reste en tête

L'item « opération bancaire frauduleuse » regroupe les placements ou opérations bancaires frauduleux et le vol de données personnelles. Cette catégorie d'arnaques est toujours en tête de notre triste palmarès (soit 1,4 milliard d'euros soutiré). Les résultats sont basés sur le ressenti des personnes

interrogées et concernent aussi bien des techniques de fraudes avérées que, par exemple, des pratiques commerciales trompeuses, que les victimes ont parfois du mal à qualifier.

L'enquête de l'UFC-Que Choisir a été menée en ligne auprès d'un échantillon représentatif de la population française de 1000 personnes, du 19 au 29 septembre 2022.

83 %

de la population visée par une arnaque au CPF

55 %

des Français touchés par une tentative de phishing à la carte Vitale



De quel type d'arnaque avez-vous été victime ?

	2022	2021
Opération bancaire frauduleuse	30 %	29 %
Produit non livré ou prestation non effectuée	21 %	24 %
Vente forcée de produit ou de prestation	12 %	13 %
Tarif abusif	12 %	11 %
Produit défectueux ou prestation avec malfaçons	12 %	10 %
Extorsion	8 %	6 %

main au portefeuille pour compléter le paiement. Et c'est après qu'il réalise la supercherie. Elle va du pur vol d'argent sans aucune contrepartie à des formations dispensées mais déficientes et loin de la promesse initiale (documents par e-mails, vidéos de quelques secondes...). Si le particulier parvient à prouver l'escroquerie auprès de la CDC, son compte est recréé. Dans le cas contraire, son pécule est définitivement perdu. Quid des trois autres arnaques les plus courantes ? Au cours de l'année écoulée, 74 % des sondés ont

reçu une fausse demande de règlement de frais pour réception de colis (phishing), et 53 % ont récolté une convocation judiciaire falsifiée pour des faits de pédopornographie (extorsion d'argent). L'hameçonnage au moyen de la carte Vitale a touché 55 % des Français.

La carte Vitale sert d'appât

Les associations locales de l'UFC-Que Choisir ne cessent d'enregistrer des témoignages concernant cette tentative d'arnaque. Elle débute par un SMS ou un courriel prétextant la disponibilité d'une nouvelle carte Vitale, et la nécessité de s'acquitter de faibles frais (0,70 €, 3,99 €...) pour son expédition. Ceux qui fournissent leurs coordonnées bancaires ne reçoivent aucune carte Vitale. Par contre, leurs données sont utilisées par les malfaiteurs. Ainsi, dans un second temps, un pseudo-conseiller bancaire contacte sa cible, arguant d'une attaque de son compte. Il lui réclame des codes reçus par SMS afin de bloquer les mouvements frauduleux. Mais ces sésames valident en réalité des paiements effectués par l'escroc. Le compte de sa victime est pillé. Autant de mésaventures qui, hélas, devraient continuer à alimenter notre baromètre dans les années à venir. ♦

15 %

des Français se déclarent victimes d'une arnaque.

Les 18-39 ans sont les plus touchés (17 % d'entre eux), et les 65 ans et plus, le moins (11 %).

90 %

des sondés ont été la cible d'une tentative d'arnaque en 2022. Il s'agissait notamment d'une escroquerie au CPF, à la carte Vitale ou aux frais d'envoi de colis.

ILLUSTRATIONS : GILLES RAPORT

ÉOLIENNES

Des riverains très partagés

Que Choisir a fait son possible pour trouver des résidents en souffrance vivant à proximité d'éoliennes. Il y en a, mais ils ne sont pas aussi nombreux que le claironnent certaines associations.

— Par ÉLISABETH CHESNAIS

Face à l'avalanche de messages anti-éoliens envoyés à la rédaction à la suite de notre enquête sur les éoliennes (QC n° 611), et en dépit du fort intérêt qu'elle a suscité chez les abonnés, *Que Choisir* a décidé de donner la parole à des riverains en souffrance. Courant juin, un appel à témoignages a été lancé sur QueChoisir.org et dans la newsletter. Très sobre, il était rédigé comme suit : «Vous habitez à proximité d'un parc éolien. Que cela vous gêne ou non, merci de nous envoyer votre témoignage.»

Les mieux placés pour juger

Les premiers retours s'étaient sur une petite semaine. Ils émanent de vrais riverains et tranchent fortement avec les e-mails violemment contestataires d'anti-éoliens nous accusant de mépris face au désespoir supposé des personnes vivant à côté. «De mon domicile, je vois les mâts du premier parc éolien de la Vienne, écrit Guy. Je ne suis pas incommodé par leur vue ni par le bruit.» Annie, qui réside dans l'Eure, renchérit : «Aucun dérangement, je les trouve esthétiques, ce sont de bons points de repère dans le paysage.» Idem en Bretagne. «Il y a plusieurs sites éoliens autour de chez moi. Pas de problème de bruit ni de pollution visuelle, et le prix de l'immobilier grimpe, assure un habitant de Morlaix communauté (Finistère). Par contre, les pales sont souvent à l'arrêt, je m'interroge sur leur rentabilité.» Nous avons même reçu le courriel d'un converti. «Je loge à 950 mètres d'une éolienne d'un parc situé à Marchéville, dans l'Eure-et-Loir, indique Dominique. Au début, nous étions réticents. Mais depuis la mise en route du site, nous n'avons ressenti aucune gêne particulière et nous nous sommes habitués à leur vue. Nous sommes même plutôt fiers de participer à la transition énergétique avec cette énergie renouvelable.» Ont suivi quelques jours sans aucun e-mail en rapport avec cet appel à témoignages. Après un moment de perplexité face à l'absence de riverains mécontents, nous le relâchons. Déferle alors une vague de contestations accusant



les éoliennes des pires maux. Aucun doute, la mouvance anti-éolienne est tombée sur notre appel, elle participe en masse. Les discours sont tous plus radicaux les uns que les autres. Entre «scandale qui coûte cher à l'État», «lobby éolien qui a corrompu l'Europe», «éolien d'inutilité publique», «absence de gain écologique, financier ou climatique», les opposants se défoulement. Citons aussi les messages dénonçant un gouffre financier, une gabegie d'argent public. Autant de contrevérités démenties par les 8 milliards d'euros que l'éolien vient d'apporter au budget de l'État (QC n° 616, p.8). D'autres s'indignent de ce qu'ils appellent un saccage, une défiguration ou un mitage du paysage, des notions subjectives s'il en est. Sans oublier ceux qui se plaignent déjà, alors que l'installation d'aérogénérateurs n'en est qu'à l'état de projet!

Des cas de nuisances sonores

Des témoignages de vrais riverains ont tout de même émergé au milieu de cet élan anti-énergies renouvelables. Ils évoquent souvent des nuisances sonores. Thibaud habite dans l'Aisne, à 580 mètres d'une éolienne, et, par temps clair, il en distingue jusqu'à une soixantaine. Durant trois ans, il a entendu toutes les nuits le bruit du mât le plus proche, de quoi devenir fou. La campagne de mesures acoustiques lancée après la mise en service de la ferme éolienne des Buissons a d'ailleurs conclu que les seuils réglementaires n'étaient pas respectés chez lui. Volkswind, l'opérateur, a donc mis en place un programme de réduction acoustique. Sauf qu'il s'est avéré insuffisant. De nouvelles mesures ont été réalisées. Elles ont confirmé la persistance des dépassements nocturnes sous certains régimes de vent. Le parc a alors appliqué un nouveau plan de bridage acoustique, réussi cette fois. Mais il aura fallu



L. GRANDUILLOT/REA



MORCEAUX CHOISIS

UNE RIVERAINE POÈTE

GG De très, très haut, elles me lorgnent de leurs yeux rouges et malfaisants. Par-dessus les arbres, leurs pales découpent le ciel, tels des ciseaux géants. »

UN RÉSIDENT SECONDAIRE HOSTILE

GG Notre maison de vacances familiale est à proximité d'un champ d'éoliennes. Elles sont heureusement trop loin pour qu'on les entende. Mais quelle laideur et quel "inesthétisme". »

UN EXILÉ CONTRARIÉ

GG Nous avions choisi ce lieu pour être dans une nature préservée rurale, ce paysage qui nous avait séduits est devenu une friche industrielle. »

des années à Volkswind pour se conformer à la loi et aux normes acoustiques, c'est bien long... On comprend l'hostilité du propriétaire à l'égard des éoliennes.

Dans l'Oise, Nathalie vit à plus de 3 kilomètres d'un parc éolien. Depuis que les bois qui la séparent des mâts ont subi des coupes franches, elle les entend parfois en hiver de son jardin. Mais le problème semble ailleurs: « Il y a 10 ans, j'habitais à la campagne, c'était beau et paisible. Aujourd'hui, les éoliennes industrielles sont omniprésentes, elles me pourrissent la vie. » Un sentiment partagé par Sophie, en Eure-et-Loir. Elle déplore « l'encerclement et la saturation de nos villages, impossible d'avoir une ligne d'horizon sans éoliennes. Elles

sont partout. » Et se plaint du bruit, en fin de journée dès que les activités s'arrêtent, en fonction de la force et de la direction du vent. « Nous rentrons et fermons les fenêtres, poursuit Sophie. Cela crée également des tensions qui nous gâchent le quotidien et nous font vivre un enfer, au sein du village ou de la famille. » D'autres messages vont dans le même sens et évoquent la mésentente apparue dans les bourgs entre pro et anti-éoliens. « Dans mon village du Gâtinais, c'est la guerre. Pour la première fois, deux listes ont été présentées aux dernières municipales », regrette Christian.

Traiter les plaintes rapidement

L'éolien divise bel et bien localement, même s'il semble majoritairement accepté. Au lieu de laisser la situation s'envenimer, les opérateurs auraient tout intérêt à traiter les plaintes concernant les nuisances sonores rapidement lorsque les seuils réglementaires sont dépassés. Cela leur éviterait de déclencher une hostilité bien légitime. La visibilité des installations, qui fait naître chez certains une nostalgie du paysage d'avant, constitue néanmoins le problème le plus épique. Ce n'est pourtant que l'amorce de notre futur énergétique. Même s'il est évidemment beaucoup plus confortable de consommer du pétrole, du charbon ou du gaz naturel extraits bien loin de chez nous, dans des pays où se concentrent les infrastructures et la pollution, décision a été prise de sortir des énergies fossiles pour limiter l'ampleur du réchauffement climatique. Tous les moyens de production nécessaires à notre consommation d'énergie se développeront sur notre sol. Qu'il s'agisse de nouveaux réacteurs nucléaires, de parcs éoliens ou photovoltaïques pour l'électricité, de méthaniseurs pour le gaz vert, appelé à se substituer au gaz naturel et à servir de carburant, ils deviendront tous visibles, c'est incontournable. ♦

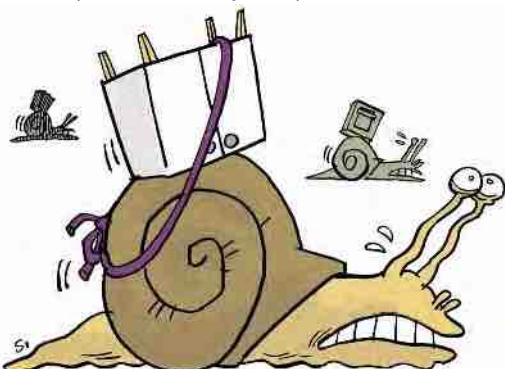
 GRANDE DISTRIBUTION

Faut pas être pressé chez But

Il y a quelque temps, j'ai commandé une cuisine équipée chez But, mais le délai de livraison ne cesse de s'allonger. On ne m'a donné aucune date précise. Quels sont mes droits ? ♦ F. C., par courriel

LA RÉPONSE DE QC

 La réglementation prévoit que le professionnel doit exécuter sa prestation dans le délai convenu, sans retard injustifié (art. L. 216-1 du Code de la consommation). Relancez But par lettre recommandée avec AR ou par courriel et exigez la livraison dans un laps de temps raisonnable (à vous de le déterminer). Si, passé cette échéance, votre cuisine n'arrive toujours pas, vous pourrez annuler le contrat et obtenir le remboursement des sommes déjà versées. Pour ce faire, adressez votre demande dans les mêmes formes que précédemment (art. L. 216-6 du code précité). Dans le cas où vous souhaitez maintenir votre commande, il faudrait saisir la justice afin de contraindre le vendeur à vous livrer (art. 1221 du Code civil). Enfin, vous avez aussi la possibilité de réclamer un dédommagement si le retard vous occasionne un préjudice, comme la suspension de travaux (art. 1611 du code précité).


 FIBRE OPTIQUE

Du boulot vraiment bâclé

Déployant la fibre optique partout sur le territoire, les opérateurs (Orange, Free, SFR...) font appel à des sous-traitants pour effectuer les raccordements chez les particuliers. Force est de constater l'absence de sérieux et de professionnalisme des employés de ces entreprises. Ils ne respectent pas les horaires de rendez-vous. Parfois même, ils ne viennent pas, mais n'avertissent pas les clients. Ils percent n'importe où et tirent leurs câbles sans tenir compte des dégâts qu'ils occasionnent, arrachent les prises électriques ou partent sans rien nettoyer. Bref, tout est bâclé. Un cauchemar. Et un grand manque de respect pour nous, abonnés, qui payons au prix fort nos forfaits. ♦

Mathieu Foudral, Thonon-les-Bains (74)

 LOCATION

Qui doit payer les travaux après l'état des lieux ?

Après l'état des lieux de sortie du logement, un locataire doit-il assumer les travaux de remise en état en totalité ? Si oui, peut-il choisir l'entreprise ou doit-il accepter les propositions de devis du propriétaire ? ♦

Denise Bailleul, Clichy (92)

LA RÉPONSE DE QC

 Incombent au locataire la remise en état des dégradations commises dans le logement par lui-même ou par des personnes qu'il y a introduites (art. 7 c de la loi du 06/07/1989) et les réparations dites locatives. Elles sont énumérées dans le décret n° 87-712 du 26/08/1987 (dégagement des canalisations d'eau, remplacement des vitrages abîmés...). Les détériorations dues à la vétusté et à l'usure normale restent, elles, à la charge du bailleur (art. 6 c de la loi du 06/07/1989). La comparaison entre les états des lieux d'entrée et de sortie permettra de déterminer qui réglera les travaux.

Avant son départ, le locataire, toujours en possession des clés, a le droit de faire réaliser ou d'effectuer ceux qu'il pense devoir assumer. Mais une fois qu'il a restitué le trousseau, c'est le propriétaire qui s'occupe de cette tâche. Il lui est possible d'imputer les sommes nécessaires sur le dépôt de garantie, à condition de produire un devis. Et si le montant des travaux excède celui du dépôt, le surplus peut être réclamé au locataire (art. 22 de la loi du 06/07/89, arrêt de la Cour de cassation, 3^e ch. civ, du 02/10/2007, n° 06-18142). En cas de litige, n'hésitez pas à saisir la commission départementale de conciliation.



AVIS SUR LE WEB

Un post négatif, et on risque une plainte

J'ai acheté sur Internet des fenêtres et des portes-fenêtres ne répondant pas à mes attentes. J'ai écrit, sur la page Google du professionnel, un avis expliquant la raison de mon mécontentement et j'ai attribué une seule étoile. J'ai reçu un courrier de son avocat me demandant de retirer ce commentaire au risque d'une plainte pour diffamation ou dénigrement. Est-il possible de m'attaquer pour ce motif ? ♦

Élisa V., Nanterre (92)



LA RÉPONSE DE QC

Oui, mais il revient au juge d'apprécier la situation. La diffamation est une allégation portant atteinte à la réputation d'une personne physique ou morale, identifiée ou identifiable (art. 29 loi du 29/07/1881). Lorsqu'elle est publique, elle est punissable d'une amende allant jusqu'à 12 000 €. En cas de plainte à votre encontre, vous pourriez vous prévaloir de la liberté d'expression et de votre bonne foi (art. 11 de la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen de 1789). À titre d'exemple, le dénigrement n'a pas été retenu au sujet d'avis négatifs publiés sur la fiche professionnelle d'un dentiste. Les tribunaux ont considéré qu'il s'agissait « de la libre critique et de l'expression subjective d'une opinion ou d'un ressenti de patients déçus. En cela, ils participent de l'enrichissement de la fiche de l'intéressé... » (arrêt de la cour d'appel de Paris, pôle 1, ch. 8, du 22/03/2019, n° 18/17204).

THIBAUT SOULCIÉ



ABONNEMENT

Prélèvements indus

Sur mes relevés bancaires, je viens de remarquer deux prélèvements de Kitchen Trotter. Cela correspondrait à un abonnement que je n'ai jamais souscrit, mais qui a démarré à la suite d'un achat sur le site de Cdiscount. Comment être remboursé et faire cesser ces opérations ? ♦

Georges G., Chartres (28)



LA RÉPONSE DE QC

De nombreux consommateurs ont été victimes de la même pratique. À la suite d'un achat sur Cdiscount, une offre promotionnelle est proposée, soit un appareil électroménager à 1 €. Il suffit de saisir son e-mail et d'accepter les conditions générales de vente. Or, ces dernières concernent l'adhésion à un abonnement mensuel à des box culinaires. Mais les informations déterminantes n'apparaissent pas clairement. Cela constitue une pratique commerciale déloyale (art. L. 121-1 du Code de la consommation). De plus, une fois la souscription

enregistrée, vous n'avez reçu aucun courriel de confirmation (art. 1127-2 du Code civil) : vous êtes en droit d'exiger que Kitchen Trotter vous restitue les sommes prélevées. Vous pouvez aussi vous tourner vers votre banque, afin de contester ces opérations, autorisées mais dont le montant dépasse ce qui était convenu. On devra vous les rembourser (art. L. 133-18 du Code monétaire et financier). N'hésitez pas à signaler les faits à la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) de Paris, lieu du siège social de Kitchen Trotter.



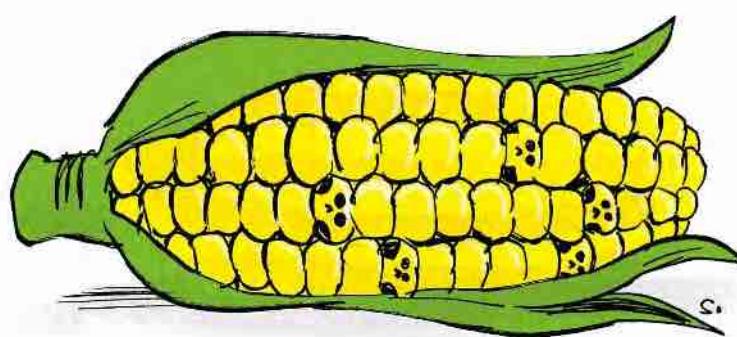
Importations en question

GLYPHOSATE

Coup d'épée dans l'eau ?

Tout à fait d'accord avec l'UFC-Que Choisir sur la nécessité de sortir du glyphosate ! Mais si on met la pression sur le gouvernement afin qu'il prenne une telle décision, il faut aussi réclamer des « clauses miroirs » évitant que l'on importe des produits alimentaires boursés de cet herbicide. Car se contenter de le prohiber revient à donner un coup d'épée dans l'eau et à mettre nos paysans dans l'impossibilité d'être compétitifs tant qu'ils affronteront une concurrence ne subissant pas les mêmes contraintes. Parallèlement à l'interdiction du glyphosate, il faut donc exiger une limite maximale de résidus (LMR) de cette substance réduite à zéro pour les importations agricoles. Et là, on disposera d'une mesure qui sera acceptée par nos exploitants. ♦

Isabelle Vayron, par courriel




ELECTROMÉNAGER

Mission réparation réussie !

J'ai découvert un dispositif vicieux sur mon grille-pain Silvercrest (Lidl).

Il y a 10 vis permettant de le démonter. Neuf sont cruciformes, mais la dernière comporte trois encoches au lieu de quatre ou deux habituellement. Résultat, ouvrir l'appareil avec un tournevis courant est tout sauf simple. En empêchant ou, tout au moins, en compliquant la réparation, le fabricant ne chercherait-il pas à pousser le consommateur à racheter un modèle neuf ? En ce qui me concerne, ce fut peine perdue. Je suis un peu bricoleur et, grâce à un petit tournevis cruciforme Playmobil (un jouet, donc !), j'ai réussi à désassembler le grille-pain et à le remettre en état ! ◆

Maxime Van den Bergh, par courriel

ADRESSEZ VOS COURRIERS
 233, BD VOLTAIRE,
 75555 PARIS CEDEX 11
OU VOS E-MAILS
QUECHOISIR.ORG/
 NOUS-CONTACTER-N42652



DISTRIBUTION D'EAU

Suez oublie d'envoyer le contrat

Nous avons acheté notre maison en avril 2017. Quand nous avons emménagé, nous avons souscrit un abonnement auprès de Suez en communiquant le relevé du compteur d'eau au moment de l'acquisition. Puis nous avons fourni nos données de consommation à chaque fois qu'elles nous ont été réclamées. Pourtant, malgré nos relances régulières, nous n'avons toujours reçu ni contrat ni facture. Comment être sûr que nous ne paierons pas trop ? ◆

N. V., Saint-Fons (69)

LA RÉPONSE DE QC

 En principe, à la suite de l'ouverture de votre abonnement, Suez était tenu de vous envoyer une facture-contrat. Vous aviez ainsi à régler un forfait correspondant aux frais de mise en service du branchement. De plus, le fournisseur d'eau a l'obligation d'établir, une fois par an, une facture de votre consommation après que vous lui avez transmis le relevé de votre compteur. Quand il vous en réclamera le paiement, Suez ne pourra remonter au-delà d'un délai de prescription de deux ans (art. L. 218-2 du Code de la consommation

et arrêt de la Cour de cassation, 1^{re} ch. civ., du 19/05/2021, n° 20-12.520). Rappelez-lui que vous devez avoir la possibilité de vous acquitter des sommes dues dans l'année au moins par deux versements. Un nombre plus élevé est même envisageable. Cela dépend du montant global de la facture annuelle à échelonner (art. 10 de l'arrêté du 10/07/1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées). Votre réclamation s'avère d'autant plus légitime que l'opérateur est ici clairement fautif.



PROBIOTIQUES

La forme plutôt que le fond

Voilà trois ans, *Que Choisir* a publié un article plutôt dubitatif sur les probiotiques (QC n° 586). Et je m'en suis souvenu fort à propos ! Alors que je lui parlais de mes problèmes de transit, mon pharmacien m'a déroulé tout l'argumentaire que vous décrivez. Il me proposait un traitement de 4 jours à 9 € et un autre de 20 jours à 22 €. Comme j'ai choisi le premier, il a conclu : « *D'accord, mais le plus cher, c'est un traitement de fond. La forme, c'est bien, le fond, c'est mieux.* » Je suis reparti exaspéré : on vend donc des traitements de pure forme ! ◆

David D., par courriel



FILIÈRE VIN

Enquête à charge

Votre dossier sur les fraudes dans le vin (QC n° 617) m'a laissé un goût plus qu'amer ! Lassé des stupides commentaires des chaînes de télé et des stations de radio, dont on a l'impression qu'elles suivent toutes la même feuille de route, j'ai reçu une proposition d'abonnement de votre part. Dans le contexte actuel de hausse des prix, je me suis alors dit : « Pourquoi pas Que Choisir ? » Je suis un viticulteur à la retraite en Bourgogne, mon fils a pris la relève. Or, le premier article que j'ai découvert en recevant votre magazine portait sur un secteur que je connais très bien. Vous avez réalisé une enquête à charge. Certes, il y a des fraudeurs, mais il y a aussi des milliers de petits vignerons qui font bien leur travail et qui ont fidélisé beaucoup de consommateurs. Que Choisir m'a déçu par tant de parti pris. ♦

Jean-Michel Maurice,
Savigny-lès-Beaune (21)



THIBAUT SOULDÉ

Quelle bande de vautours !

SUCCESSION

Des banques qui se gavent

Quelle honte que ces frais bancaires facturés à l'occasion d'un décès ! Ma banque m'a réclamé 611,60 €. Cela concernait un compte courant et un livret de développement durable (LDD). Le montant total entrant dans la succession s'élevait à 24 455 €. Autrement dit, c'est un prélèvement de 2,5% qui a été effectué. Pour un compte courant qui ne rapporte rien et un LDD rémunéré une misère. ♦ **Daniel Chretien**, Livry-Gargan (93)



CLIMATISEURS

Coup de froid sur la garantie

L'an dernier, j'ai acheté deux climatiseurs Remko neufs. L'un d'eux ne s'est pas remis en marche cette année. Le service après-vente (SAV) est venu le chercher et m'a proposé son remplacement par le même appareil mais reconditionné. Motif : la réparation prendrait plusieurs mois. Qu'en pensez-vous ? ♦ **A.E.**, Paris (75)

LA RÉPONSE DE QC

Q La garantie légale de conformité vous permet de demander, sauf exceptions, soit le remplacement, soit la réparation du bien (art. L. 217-9 ancien du Code de la consommation*). Dans le cas où vous choisissez la première option, la loi ne précise pas si la substitution s'opère en faveur d'un article neuf ou d'un modèle reconditionné. Mais elle dit bien qu'elle doit être sans frais et sans inconvénient majeur pour le consommateur. Or, sous réserve de l'appréciation d'un juge, un appareil reconditionné ne sera pas conforme à celui délivré neuf initialement. On considère comme reconditionné un produit réparé, afin d'être à nouveau pleinement

fonctionnel, et ayant subi des tests visant à vérifier sa bonne sécurité (art. R. 122-4 du code précité*). Il ne peut donc s'agir que d'un article de seconde main qui ne présentera pas exactement toutes les qualités propres aux biens neufs (durabilité, apparence...). Le SAV a la possibilité de vous le proposer. Cependant, il n'a pas le droit de vous l'imposer. Dans l'hypothèse où vous l'acceptez, demandez en plus un geste commercial. Au-delà d'un mois sans solution vous satisfaisant, exigez le remboursement de votre climatiseur (art. L. 217-10 ancien du code précité*).

*Applicable aux contrats conclus avant le 1^{er} janvier 2022.

Qui fait quoi

Coupures inopinées, techniciens peu scrupuleux... alors que les litiges liés à la fibre gâchent la vie de nombreux clients, il peut être utile de connaître le rôle de chaque intervenant.

1 Les principaux acteurs de la fibre optique

L'opérateur commercial

Vous connaissez forcément Orange, SFR, Bouygues et Free, mais il en existe d'autres : Ozone, Videofutur, K-Net, etc.

C'est auprès d'un de ces opérateurs commerciaux (OC), aussi appelés fournisseurs d'accès à Internet (FAI), que vous souscrivez un forfait.

Vous devez le contacter en cas de dysfonctionnement, quelle qu'en soit l'origine.

L'opérateur d'infrastructure

En charge du déploiement de la fibre, l'opérateur d'infrastructure (OI) tire les câbles et pose les équipements nécessaires.

Une dizaine d'entreprises se partagent le marché (Covage, Altitude Infra, Completel, etc.), dont certaines appartiennent à des OC.



2 Comment est-elle déployée ?

Dans les 106 communes en zone très dense

Un OC peut faire appel à un OI afin d'étendre son propre réseau, dit « horizontal ». Seule la partie dite « verticale » est mutualisée. Cela signifie qu'au sein d'un immeuble, les copropriétaires désignent un opérateur (la plupart du temps, il s'agit d'Orange, SFR ou consorts qui envoient leur OI) pour installer la fibre dans les parties communes et un point de mutualisation (PM). Une fois le bâtiment raccordé, les résidents choisissent chacun un FAI, à condition que ce dernier soit relié au PM.

Orange et SFR se sont répartis la couverture de ces localités. Un seul réseau est déployé dans chaque commune. Tous les OC désirant proposer leurs services peuvent s'y connecter.

Dans le reste de la France (en zone peu dense)

Les collectivités locales, le plus souvent des départements, accordent des concessions aux OI pour la construction du réseau fibré. Ils sélectionnent, dans le cadre d'un appel d'offres, celui qui acheminera la fibre jusqu'au particulier. S'ils le souhaitent, les OC se raccordent ensuite à ce réseau d'initiative publique (RIP) et commercialisent leurs abonnements.

Dans les 3 600 communes en zone à densité moyenne

Au terme d'un appel à manifestation d'intérêt,

3 Qui procède au raccordement ?

La première fois qu'un client souscrit une offre fibre, un technicien doit se rendre à son domicile afin d'installer un point de terminaison optique (PTO) et de le relier au point de branchement optique (PBO) situé à l'extérieur du logement. Cette opération est placée sous la responsabilité

de l'OC auprès duquel on s'abonne, mais selon l'endroit où l'on habite, la procédure varie. En zones très et moyennement denses, l'OC effectue lui-même l'intervention. Dans les zones peu denses, l'OC peut, selon l'accord signé, être tenu de demander à l'OI ayant déployé le réseau de procéder au raccordement.

DE LA SOUS-TRAITANCE À OUTRANCE

Les opérateurs confient fréquemment leurs interventions de terrain à des sous-traitants, qui eux-mêmes peuvent faire appel à d'autres prestataires. D'ailleurs, ces techniciens

travaillent souvent pour plusieurs opérateurs. Si le fait de recourir à la sous-traitance n'est pas interdit, il est à l'origine de nombreux problèmes (QC n° 603).



GAZ ET ÉLECTRICITÉ //

Comprendre les taxes sur sa facture

Outre l'abonnement et la consommation, des taxes aux sigles peu explicites figurent sur votre relevé. Elles représentent une part importante du total à payer.

CTA Contribution tarifaire d'acheminement

Née en 2004, cette taxe finance le régime de retraite des salariés des industries électriques et gazières. Si ces derniers relèvent du système général depuis 2005, la CTA vise à couvrir les droits spéciaux acquis auparavant. Depuis le 1^{er} août 2021, le montant de la CTA équivaut à 21,93 % de la partie fixe des tarifs d'acheminement supportés par les fournisseurs d'électricité et à 20,80 % de celle des gestionnaires des réseaux de distribution de gaz naturel.

TICFE Taxe intérieure sur la consommation finale d'électricité

La TICFE, également appelée « contribution au service public de l'électricité » (CSPE), dépend

de votre consommation. Son montant est fixé à 0,001 € par kilowattheure (kWh). Le produit de la TICFE revient directement au budget général de l'État ; il est dédié à la transition écologique.

TCFE Taxes sur la consommation finale d'électricité

Avant 2022, elles étaient divisées en deux : la TCCFE (communale) et la TDCFE (départementale). Cette dernière a été intégrée à la TICFE. Reste la TCCFE, qui est calculée à partir d'un coefficient choisi par les communes (81 % d'entre elles ont opté pour le maximal, à 8,5) et multiplié par un tarif de base déterminé par l'État (0,78 €/mégawattheure). Cette redevance est versée aux collectivités. Au 1^{er} janvier 2023, elle sera, elle aussi, incluse dans la TICFE.

TICGN Taxe intérieure sur la consommation de gaz naturel

Cette taxe, calculée en fonction de la consommation (0,00841 €/kWh), a été instaurée en 1986 afin d'inciter les Français à mieux la maîtriser.

TVA Taxe sur la valeur ajoutée

Toutes ces taxes et contributions sont assujetties à la TVA : 20 % pour la consommation, qui dépend de la quantité d'énergie utilisée, et les CSPE et TCFE ; 5,5 % pour l'abonnement, qui correspond au coût du transport du gaz et de l'électricité jusqu'au compteur, et la CTA. Une aberration fiscale dénoncée de longue date par l'UFC-Que Choisir.

ÉCONOMIE D'ÉNERGIE //

Avoir chaud malgré les 19 °C chez soi

Tenue idéale et autres solutions pour ne pas souffrir du froid à la maison.

PRIVILÉGIEZ LES TISSUS ISOLANTS

La nature étant bien faite, les moutons, chèvres, lamas et autres bêtes devant supporter des conditions météorologiques extrêmes résistent bien au froid grâce à leur toison. Les étoffes les plus chaudes sont donc d'origine animale, telles que la laine, le mohair, le cachemire ou l'alpaga. Certaines fibres synthétiques s'avèrent capables de rivaliser, à l'instar du polaire, un polyester au mode de tricotage spécifique, ou de l'acrylique, conçu pour copier le comportement thermique de la laine. Cependant, le pouvoir isolant d'un tissu dépend aussi beaucoup de la technique de fabrication. Un fil au diamètre épais (ou plusieurs fils entremêlés dans le cas, par exemple, du cachemire), des mailles serrées, des extrémités bien ajustées vont permettre de maintenir le niveau de chaleur. Enfin, mieux vaut éviter les textiles qui



font transpirer, parce que la sueur abaisse la température corporelle. Sur ce plan, préférez les matières naturelles.

MULTIPLIEZ LES COUCHES DE VÊTEMENTS

L'air est un bon isolant qu'il vous est possible d'emprisonner en superposant plusieurs habits, selon la technique de la pelure d'oignon. Le choix de la première couche est primordial. Elle doit isoler correctement sans générer de sueur. Diverses marques

proposent des mélanges de fibres naturelles tels laine-soie ou laine-coton (Armor-Lux, Lemaître...) ou élaborent des matières maison, dites « techniques » (Damart, Uniqlo, Decathlon...). Malheureusement, les secrets de leurs concepteurs sont bien gardés et aucun label n'assure du pouvoir d'isolation de ces types de textile.

PENSEZ AUX TAPIS, AUX RIDEAUX ET AUX CHAUSSONS

Quand le thermomètre descend, le sang afflue vers le centre du corps. Le but ? Protéger les organes vitaux. Les extrémités se refroidissent donc. Sans aller jusqu'à porter des gants dans votre salon, il faut réchauffer vos pieds. La bonne vieille charentaise risque de paraître un peu ringarde, mais l'imagination des designers permet à chacun de trouver chausson à son pied. N'hésitez pas non plus à poser des tapis, car les sols comme le carrelage sont souvent froids, et des rideaux épais, y compris sur les portes laissant passer les courants d'air. Certains sont doublés précisément afin d'améliorer l'isolation thermique.

Bûchez votre dessert !

À Noël, vous souhaitez servir un dessert traditionnel sans additif ni arôme ajouté ? Nous avons testé la recette de Sarah G., une bûche composée d'un biscuit au chocolat enrobé d'une ganache légère.

— Par ELSA CASALEGNO

Cette bûche est un vrai délice, promet Sarah. Elle n'est pas trop sucrée, et la ganache apporte de la légèreté⁽¹⁾. Pour un goût puissant, achetez un chocolat noir corsé, contenant au moins 80 à 85 % de cacao.» La recette ne présente pas de difficultés, «à condition de respecter les temps de refroidissement» de la ganache et du biscuit. Autre avantage, les ingrédients utilisés sont des produits classiques, qui existent en «origine France» et bio. En les choisissant bien, vous vous affranchirez des additifs et autres arômes (lire aussi p. 43). Alors, à vos fouets !

La ganache Faites fondre 150 g de chocolat noir avec 180 g de crème liquide fleurette entière (*impérativement entière!*, insiste Sarah) ; remuez pour obtenir un mélange homogène. Puis mixez en incorporant 350 g de crème liquide supplémentaires. Mettez cette ganache au frigo au moins trois heures – ou mieux, toute une nuit. Elle doit être presque dure.



Attention aux ingrédients dans les ingrédients Vérifiez la composition du chocolat : les tablettes contiennent souvent de la lécithine et de l'arôme vanille. Lisez aussi celle de la crème fleurette, qui comporte en général des additifs texturants.

Astuce ! Pour ne pas casser le biscuit lors du «roulage», Sarah dévoile son secret : «Étalez un torchon propre humide sur le plan de travail, éventuellement recouvert d'une feuille d'aluminium parsemée de sucre en poudre. Dès que le gâteau

Le sirop d'imbibage Portez à ébullition 50 g d'eau avec 10 g de sucre et une demi-gousse de vanille, puis laissez refroidir avant de placer au frigo.

Le biscuit au cacao Préchauffez le four à 220 °C. Couvrez une plaque de cuisson (30 x 40 cm) de papier sulfurisé et beurrez-le. Dans un saladier, battez deux jaunes d'œuf, deux œufs entiers et 80 g de sucre à vitesse rapide pendant cinq minutes – à cette étape, le tablier de cuisine se révèle utile, surtout si des enfants vous aident ! Dans un bol, montez les deux blancs d'œuf en neige restants avec 25 g de sucre ; le mélange doit être ferme. Incorporez-le délicatement à la préparation, puis ajoutez 25 g de farine tamisée et 25 g de cacao en poudre tamisé (non sucré de préférence). Versez le mélange obtenu sur la plaque en le répartissant de façon harmonieuse – le résultat doit être lisse –, puis enfournez six minutes. Dès la sortie du four, retournez le biscuit sur le papier cuisson et roulez délicatement l'ensemble (lire aussi l'«astuce» ci-dessous). Laissez refroidir à température ambiante.

Le montage de la bûche Sortez la ganache du frigo et fouettez-la à grande vitesse jusqu'à ce qu'elle ait la consistance de la chantilly. Déroulez lentement le biscuit, imbibez-le du sirop à l'aide d'un pinceau et recouvrez-le des trois quarts de la ganache. Réenroulez doucement, en serrant bien à chaque tour, puis recouvrez avec le reste de la ganache. Placez la bûche au frais au moins 30 minutes, puis laissez libre cours à votre imagination pour l'orner. Des décors s'achètent dans le commerce (mini-scie, sapins en plastique...), d'autres sont disponibles dans vos tiroirs : petites ombrelles en papier, origamis, bonbons, meringues maison, santons de Noël ou même Playmobil des enfants !

La touche finale Sortez votre œuvre du frigo 30 minutes avant de la servir, pas plus, afin qu'elle soit toujours ferme. Ne vous reste plus qu'à savourer... ♦

(1) Par curiosité, nous avons calculé son Nutri-Score : c'est un D, pas si mal !

sort du four, retournez-le sur le torchon et enroulez le tout (papier sulfurisé + biscuit + aluminium + torchon humide). Ainsi, il prendra une forme "roulée" et ne se fendillera pas lors du déroulage puis du réenroulage.» Technique efficace : notre biscuit s'enroule à merveille !

Bon à savoir Vous pouvez varier les parfums, par exemple en aromatisant la crème fleurette avec un coulis de fruits au lieu du chocolat pour la ganache, ou en remplaçant le cacao par du sucre vanillé dans le biscuit.

Complétez votre collection

**QUE
CHOISIR**

QUE CHOISIR



N° 618



N° 617



N° 616



N° 615

QUE CHOISIR ARGENT



N° 168



N° 167



N° 166



N° 165

QUE CHOISIR PRATIQUE



N° 134



N° 133



N° 132



N° 131

QUE CHOISIR SANTÉ



N° 176



N° 175



N° 174



N° 173

Pour conserver tous vos numéros



10 €

La reliure
QUE CHOISIR
SANTÉ



9,50 €

La reliure
QUE CHOISIR

Pour commander

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

QUE CHOISIR

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



BULLETIN DE COMMANDE

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

Numéros commandés	Prix unitaire	Ex.	Total (en €)
QUE CHOISIR			
N° 615 <input type="checkbox"/>	N° 616 <input type="checkbox"/>	4,80 €	
N° 617 <input type="checkbox"/>	N° 618 <input type="checkbox"/>	4,80 €	
QUE CHOISIR ARGENT			
N° 165 <input type="checkbox"/>	N° 166 <input type="checkbox"/>	4,95 €	
N° 167 <input type="checkbox"/>	N° 168 <input type="checkbox"/>	4,95 €	
QUE CHOISIR PRATIQUE			
N° 131 <input type="checkbox"/>	N° 132 <input type="checkbox"/>	6,95 €	
N° 133 <input type="checkbox"/>	N° 134 <input type="checkbox"/>	6,95 €	
QUE CHOISIR SANTÉ			
N° 173 <input type="checkbox"/>	N° 174 <input type="checkbox"/>	3,90 €	
N° 175 <input type="checkbox"/>	N° 176 <input type="checkbox"/>	3,90 €	
LES RELIURES			
Reliure Que Choisir		10 €	
Reliure Que Choisir Santé		9,50 €	
Participation aux frais d'expédition, à ajouter à votre montant total (délai de réception de 3 semaines) 1 article : 1,50 € 2 articles et plus: 2 €			

MONTANT TOTAL DE VOTRE COMMANDE

M. 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°

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 29 novembre

EXPERT • INDEPENDANT • SANS PUBLICITE

QUE
CHOISIR

pratique

Numéro 134 • Décembre 2022 • 6,95 € • ISSN 1773-9713

HABITAT

Bien gérer vos travaux



→ RÉNOVATION → EXTENSION
→ CONSTRUCTION

+
Toutes les aides

DIM surface : 820 € TOM : 180 XPF