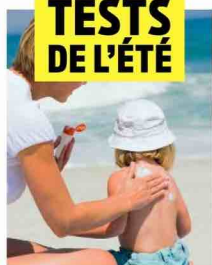


QUE CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT
• SANS PUBLICITÉ

**TESTS
DE L'ÉTÉ**



**CRÈMES
SOLAIRES**
Protégez-vous !

- **CLIMATISEURS**
FIXES ET MOBILES
- **JUS D'ORANGE**

**Location
de voitures**
Très chères
franchises

**Assurances
voyages**
Faut-il
souscrire ?

**Parc naturel
régional**

Un label bien flou



ANTIMOUSTIQUES

**Efficaces ?
Écolos ?**

**19 RÉPULSIFS
TESTÉS**



L 12260 - 615 - F: 4,80 € - RD



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



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

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

► LA PROXIMITÉ

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

► LE PARTAGE

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

► L'EXPERTISE

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

► L'ENGAGEMENT

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

► L'ACTION

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

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

L'UFC-Que Choisir est également présente sur :

Quechoisir.org



UFC-QUE CHOISIR

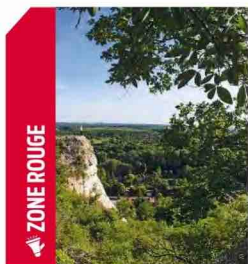
233, boulevard Voltaire, 75555 Paris Cedex 11
01 43 48 55 48. quechoisir@quechoisir.org

Président et directeur des publications : Alain Bazot • **Relations presse/comunicacion :** Corentin Coppens, Lauren Nelson, Sibylle de Szilly, Anne Vesque • **Directeur général délégué :** Jérôme Franck **RÉDACTION** • **Rédacteurs en chef :** Arnaud de Blauwe (QC mensuel), Franck Attia (QC en ligne), Pascale Barlet (QC Argent et QC Pratique), Perrine Vennetier (QC Santé) • **Assistante :** Catherine Salignon • **Secrétaire générale de la rédaction :** Laurent Suchowiecki • **Enquêtes, reportages :** Elsa Abdoun, Morgan Bourven, Cyril Brosset, Elsa Casalegno, Élisabeth Chesnais, Camille Gruhier (chef de rubrique)

tests : Fabienne Maleysson, Yves Martin, Élisabeth Oudin, Benjamin Roux, Anne-Sophie Staman, Audrey Vaugrenet • **Secrétariat de rédaction :** Valérie Barrès-Jacobs, Marie Bourdellès, Gaëlle Desportes, Leslie Schmitt (QC en ligne) • **Conception graphique :** Agence MaGwen et Véronique Puvilland • **Maquette :** Ludovic Wyart (directeur artistique), Sandrine Barbier, Clotilde Gadesaude, Capucine Ragot (première rédactrice graphiste) • **Responsable photo :** Catherine Métyard • **Infographie/maquette web :** Carla Félix-Dejeufosse (première rédactrice graphiste), Laurent Lammens, Inès Blanlard • **Documentation :** Frédéric Vidal (responsable), Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin • **A collaboré à ce numéro :** François Maleysson **QUE CHOISIR ÉDITION** • Laure Sassier • **ESSAIS COMPARATIFS** • Éric Bonneff (directeur), Karima Amziane, Laurent Baubeste, Ozkan Calisir, Éric Ebran, Vincent Erpelding, Léa Girard, Aïssam Haddad, Soraya Hammi, Gaëlle Landry, Lars Ly, Neil McPherson, Mélanie Marchais, Mickaël Marques De Oliveira, François Palemon, Séliha Redjadj, Gabrielle Théry, Domitille Vey **OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION** • Grégory Caret (directeur), Isabelle Bourcier, Sandrine Grollet, Marine Perier-Dulhoste, Ingrid Stiemer **JURIDIQUE** • Raphaël Bartomé (responsable), Gwennaelle Le Verne, Véronique Couesnon (directrice), Estelle Bourjade, Aude Dauchy, Michaëla Schaubroek • **Gestion de projets :** Régis Ghossein (directeur), Maud Pontonnier • **Informatique :** Jean-Baptiste Gouilleau (directeur technique), Damien Bidault, Rémy Ebbo, Gilles Jean, Willy Julian, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Zohra Soutal, Alexis Ulrich • **Logistique :** Philippe Ballon (responsable), Assia Chetoui, Franck Delhomel, Fabienne Dorlet, Inès Jemai **DIFFUSION/ PROMOTION** • Laurence Rossilhol (directrice), Delphine Blanc-Rouchouse, Jean-Louis Bourgoin, Marie-Noëlle Decaulne, Laurence Kramer, Jean-Philippe Macharovitch, Françoise Manguelle, Élodie One, Steven Phommamh, Nicolas Schaller • **Courrier :** Brigitte Bouttier, Hortense Rossi **DIRECTION DE L'INFORMATION JURIDIQUE** • Sophie Herbreteau (directrice), Murielle Bailly, Christina Bamba, Étienne Berteretche, Magali Berthe, Caroline Bonnet, Estelle Chambet, Clémentine Chervin, Emmanuel Eslin, Rachelle François, Laure Littardi, Patricia Lorineau, Justine Marendia, Krysztel 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 réassortits diffuseurs :** MP Conseil • **Tarifs :** 1 an, soit 11 numéros : 44 € ; 1 an + 4 hors-séries : 62 € ; 1 an + 4 hors-séries + 4 spéciaux : 90 € **UFC-QUE CHOISIR** • Association à but non lucratif • Bureau du conseil • **Président :** Alain Bazot • **Vice-présidents :** Daniel Bideau, Marie-Christine Radenée • **Trésorier :** Jacques Fleury **Trésorier adjoint :** Jean-Pierre Jokiel • **Secrétaire :** Michel Namy • **Conseil d'administration :** Christian Bernard, Jacques Fleury, Jean-Pierre Jokiel, Xavier Kruger, Arnaud Lauglé, Jean-Christophe Lampe, Odette Maury, Anne Morin, Alain Proust, Alain Sanitas, Marie-Amandine Stévenin ; et pour le personnel, Arnaud de Blauwe, Patricia Lorineau • **Études et Lobby :** Olivier Andraud, Antoine Aulier, Damien Barbosa, Mélissa Chevallard, Matthieu Robin, Christelle Leduc • **Action politique :** Cédric Musso (directeur) • **Associatives :** Myriam Bos, Christine Chaton, Catherine Guillem, Nadia Mami, Karina Novelli, Jean-Philippe Randriambelson **IMPRESSON** • RotoFrance, rue de la Maison-Rouge, 77185 Lognes. Distribué par MLP. Dépôt légal n° 144, Commission paritaire n° 0722 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart abonnement à *Que Choisir Santé*, un encart « carte d'information juridique » sur une partie du tirage et un encart sous enveloppe collée en 4^e de couverture sur une partie du tirage. Numéro imprimé avec des encres blanches sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1580 kg CO₂/t papier. Origine papier : Norrköping, Suède. Pas de fibres recyclées. CoC Inspecta 2177. ISSN 0033-5932.



16
Parcs
naturels
régionaux
Derrière
le label, quel
engagement ?



ZONE ROUGE

E. LUDIER/REA



INFO EXPRESS

Toute la consommation en bref

4



AUSSI UNE ASSOCIATION

Le billet d'Alain Bazot et les actions nationales

12

Les associations locales et leurs actions

14



ZONE ROUGE

Parcs naturels régionaux • Derrière le label, quel engagement ?

16



ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

Copropriété • Le syndic bloque sur le portail

22



ALERTE

Alimentation • Une succession de crises

24

Contrôles des aliments • Changement de crèmerie

27

Location de voitures • Rachat de franchise, le coup de bambou

28

Assurances voyages • Elles reviennent de loin

30



LABO



GRAND TEST DU MOIS

Jus d'orange • Pulpe fiction

34

Moustique tigre • Limitez sa prolifération

38

Climatiseurs fixes et mobiles • Il faut garder la tête froide

41

Crèmes solaires • Les fabricants n'ont pas à rougir

44

Sièges-autos • Gare aux pliants

47

Écouteurs sans fil • Sans fil, voire sans bruit

48



DÉCRYPTAGE

Contrefaçons • Et vous, victime ou complice ?

50

Transport aérien • Dans les soutes de la justice...

52

Vélos d'occasion • 6 points à vérifier

54

Tomates • Choisir les plus nutritives

55

Autonomie et survivalisme • Prêt pour l'aventure ?

56

Appels en Europe • Des mesures bienvenues

58

Matelas • Une obligation de reprise bafouée

59



FORUM

Vos courriers, vos questions et nos réponses

60



TOUT S'EXPLIQUE

Vacances d'été • Que faire de votre animal de compagnie ?

64

Tri des déchets • Logos inutiles ou obscurs

65

Location saisonnière • Davantage de protection chez Airbnb

65

10 COMMANDEMENTS

Un voyage sans soucis

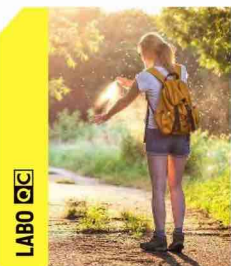
66



L. GRANGUILLOT/REA

24

Alimentation
Une succession
de crises



LABO

Z. POSPISIL/ISTOCK



M. SYROBODA/ISTOCK

44

Crèmes
solaires
Les fabricants
n'ont pas
à rougir

Le numéro 614
de Que Choisir
a été tiré à 487 800
exemplaires.

CRÉDITS DE COUVERTURE
E. AUDRAS/ONOKY-PNS ;
M. SULZER/CULTURA-PNS ;
Z. POSPISIL/ISTOCK.

ARNAUD DE BLAUWE
RÉDACTEUR EN CHEF



A. LECOMTE

L'air du temps

Face aux ressources qui s'épuisent et à un environnement qui se dégrade à cause des activités humaines, de plus en plus de Français souhaitent consommer autrement, de façon plus responsable. Une prise de conscience que l'on trouve aussi chez un nombre croissant d'industriels qui, au-delà de repindre leur communication en vert, admettent que l'on ne peut plus continuer comme ça. Sans oublier les réglementations qui obligent nos sociétés à vivre, à produire et à acheter différemment. Le chemin est long mais *Que Choisir* le suit en adaptant notamment ses comparatifs. Comment y être plus écoresponsable ? En généralisant les tests d'endurance (aspirateurs, fers à repasser, perceuses...), en donnant davantage de poids, dans

Notre mot d'ordre : écoresponsabilité

la notation, aux consommations d'eau et d'électricité (lave-vaisselle, lave-linge...), et en faisant de l'émission ou de la présence de substances polluantes (voitures, produits ménagers, crèmes solaires...) un critère essentiel. L'énergie étant désormais au cœur de toutes les préoccupations, tant en matière de pouvoir d'achat que de sauvegarde de la planète, nous multiplierons les bancs d'essai sur les équipements de chauffage (poêles à granulés, radiateurs électriques... mais aussi climatiseurs). En parallèle, nous avons créé, sur notre site *Quechoisir.org*, un observatoire alimenté par les consommateurs. Il nous permet d'identifier les pannes récurrentes constatées sur divers appareils et, partant de là, d'ajuster les cahiers des charges encadrant chacun de nos tests, menés en solo ou conjointement avec nos partenaires européens. Mais si cette dimension écologique prend de l'importance, nous ne sacrifions pas pour autant l'évaluation des performances et l'impact sur la santé des produits que nous envoyons en laboratoire. Une réponse concrète aux attentes du public et aux exigences d'aujourd'hui. ♦



Les capsules amaigrissantes d'Omega Pharma ne seraient-elles pas plutôt des compléments alimentaires ?

T. CONSTANTINE/BLOND IMAGES-PHYS

DISPOSITIF MÉDICAL

Voilà une qualification bien commode !

Des capsules à base d'extraits végétaux vendues au rayon compléments alimentaires, sans ordonnance, et prétendant vous aider à maigrir, qu'est-ce donc, sinon des compléments alimentaires ? Apparemment, des dispositifs médicaux. Du moins, c'est sous ce statut qu'Omega Pharma commercialisait quatre de ses références. Il faut dire

procès-verbal au procureur de la République de Nanterre (92). Celui-ci a décidé de poursuivre le laboratoire, et l'UFC-Que Choisir s'est constituée partie civile dans le procès qui s'est déroulé le 19 mai. Ce jour-là, le tribunal judiciaire de Nanterre a été le théâtre de débats très techniques au cours desquels l'ancienne dirigeante d'Omega Pharma a dû motiver le choix de l'entreprise, en particulier sur un point : les dispositifs médicaux doivent avoir un usage... médical. Or, la publicité s'adressait aux clients souhaitant perdre des kilos pour des raisons esthétiques, pas à des personnes obèses. En réponse aux questions de la présidente de la juridiction, la responsable a affirmé que ses produits avaient bien un but médical : celui de prévenir le surpoids chez des individus minces ! Invitée à mieux préciser la cible visée, elle a conclu, sous le regard sceptique des magistrats, que cette dernière rassemblait à la fois des consommateurs de poids normal et d'autres en surpoids... Le jugement a été mis en délibéré au 8 septembre. ♦

Omega Pharma a dû s'expliquer devant la justice

que si ce laboratoire avait choisi celui de compléments alimentaires, il aurait enfreint la réglementation, ces articles n'ayant pas le droit, faute d'autorisation européenne, d'afficher des allégations minceur. En vendant ses gélules sous le titre de « dispositif médical », plus besoin de justifier les promesses de kilos perdus. Sans compter que ce terme qui évoque la médecine (et que les pubs mettent en avant) rassure⁽¹⁾. La direction de la répression des fraudes et *Que Choisir* ont soupçonné la firme d'avoir pris cette option afin d'échapper à la loi. L'administration a donc transmis un

(1) À tort, étant donné les divers scandales autour d'articles disposant de ce statut (les prothèses mammaires PIP, entre autres).

TIQUES

Une carte pour savoir où elles se cachent

En combinant des données d'observation et climatiques, mais aussi des caractéristiques environnementales de chaque territoire (comme le type de végétation et les propriétés du sol), une équipe de l'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae) et de VetAgro Sup a pu publier une carte des secteurs les plus propices à la présence de *Ixodes ricinus*. Cette tique vit sous nos latitudes et est susceptible de transmettre la maladie de Lyme quand elle est porteuse de la bactérie qui la cause. On savait que cet acarien aimait la chaleur humide et pouvait sévir du printemps à l'automne. On connaît aujourd'hui un peu plus précisément les régions, voire les communes qu'il affectionne le plus dans notre pays. Sans surprise, les zones de moyenne



Les zones propices à la prolifération des tiques sont cartographiées.

montagne, sur une diagonale reliant le nord-est au sud-ouest, sont les plus concernées par la prolifération de ce parasite. Les Alpes (trop hautes) et le pourtour méditerranéen (trop sec) sont les seuls territoires épargnés. La carte peut constituer un outil de prévention et d'information pour les localités touchées, à destination de leurs administrés. À terme, elle devrait se sophistiquer au point de permettre des prévisions, sur le modèle de la météo ou du risque allergique, en fonction de la pollinisation. ♦

MODALITÉS D'EMPRUNT

Ce qui vient de changer

Pour les crédits immobiliers jusqu'à 200 000 € par personne, il n'est plus exigé de questionnaire de santé depuis le 1^{er} juin, à condition d'avoir moins de 60 ans à l'échéance du prêt. De plus, les anciens malades du cancer et de l'hépatite C peuvent emprunter dans les mêmes conditions que les autres, 5 ans après la fin des traitements, contre 10 auparavant. Enfin, l'assurance emprunteur est résiliable à tout moment pour les nouveaux crédits et, à partir du 1^{er} septembre prochain, pour ceux en cours.

KIPKINNING/ALAMY PHOTO 12

IMMOBILIER ET ÉOLIENNES

Impact quasi nul

Selon certains opposants à l'éolien, la valeur des habitations installées à côté de mâts s'effondrerait. Dans notre éclairage consacré aux arguments avancés contre cette énergie (QC n° 611), nous expliquions que s'il n'existait pas de travaux fiables sur la question, l'Agence de la transition écologique (Ademe) planchait dessus. Très attendue, son analyse de l'évolution des

quantitative sur plus d'un million de transactions de maisons individuelles effectuées entre 2015 et 2020 et d'une enquête de terrain réalisée dans 20 communes implantées à moins de 5 kilomètres d'un mât. Résultat, l'impact de l'éolien est nul au-delà de cette distance. En deçà, il s'avère très faible, de l'ordre de - 1,5 % sur le coût du mètre carré, soit infiniment moins que les marges d'erreur de 10 à 20 % sur l'estimation immobilière des logements en milieu rural. Cet impact minime apparaît comparable à celui d'autres infrastructures, pylônes électriques ou antennes relais. « *L'étude permet de confirmer que les biens situés à proximité des parcs restent des actifs liquides, l'éolien ne bloquant pas les ventes* », assure l'Ademe. Les trois principaux facteurs influant sur le prix du mètre carré des maisons demeurent le caractère plus ou moins rural de la

Les points sur les i

Un mât n'empêche pas une vente

prix de l'immobilier situé non loin des parcs éoliens terrestres est parue début juin. Les auteurs, qui notent en préambule que ce sujet « est aussi clivant que politisé et qu'il donne lieu à des opinions aussi tranchées que fantaisistes », entendent fournir un document exploitable et fiable. Il se compose d'une étude



commune, le niveau de vie des habitants et la proximité d'un site touristique. Il y a fort à parier que les anti-éoliens vont envoyer à *Que Choisir* une salve de courriers furieux, tout comme ils l'ont fait après la publication de notre article sur le sujet en mars dernier. ♦

RAPPELS PRODUITS



MULTIPRISE D'ANGLE DE MARQUE OTIO

Référence: 760056. Modèle: BEG05B.
Code-barres: 3415547600564.
Lot: 21W42. **PROBLÈME:** défaut

de marquage des bornes de connexion pouvant entraîner un choc électrique. **OÙ S'ADRESSER:** remboursement en point de vente. Informations au 08 00 00 83 60.

FAUTEUIL 58 X 56 X 94 CM ANTHRACITE DE MARQUE GIGLIO EN MAGASIN U



Code-barres: 8009271017603. Lot: 1121. **PROBLÈME:** risque de casse pouvant entraîner une chute. **OÙ S'ADRESSER:** remboursement en point de vente. Informations au 09 69 36 69 36.



TROTTELETTE ÉLECTRIQUE SUPREM 3 DE MARQUE WEGOBOARD

PROBLÈME: risques électriques et d'incendie. **OÙ S'ADRESSER:** contacter le point de vente. Informations au 09 54 40 73 19 ou par e-mail rappel.produit.wb@gmail.com.

ÉCOUTE-BÉBÉ VEILLEUSE DE MARQUE VERTBAUDET



Référence: 70328-0116-6428.
Code-barres: 33832790000.
Lot: 182745038. **PROBLÈME:** risque d'incendie lié à une défaillance constatée sur l'unité parent pouvant engendrer une surchauffe anormale de l'appareil. **OÙ S'ADRESSER:** remboursement en point de vente. Informations au 03 20 76 07 60.



TABLETTE DE CHOCOLAT NOIR 72 % DE CACAO DE MARQUE CARREFOUR SÉLECTION

Code-barres: 3560070720859.
Lot: L2035A. Date de durabilité minimale: 28/02/2023. **PROBLÈMES:** présence d'allergènes non indiqués (blé, orge et lait). Tablette de chocolat noir saveur mangue & poivre Sichuan emballée dans l'étui chocolat noir 72 % cacao. **OÙ S'ADRESSER:** remboursement en magasin Carrefour. Informations au 08 05 90 00 21.



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



FRAUDE FISCALE

Une amende maxi best of !

McDonald's France devrait éprouver quelques difficultés à digérer cette annonce...

Le groupe de restauration rapide aurait accepté de payer la bagatelle de 1,1 milliard d'euros à l'État français, selon une information du mensuel *Capital*. Une somme équivalente à 225 millions de Big Mac ! Contactée, la firme n'avait toujours pas répondu à *Que Choisir* à la mi-juin. Ce montant inédit cumulerait une amende à verser au parquet national financier et un redressement fiscal. La sanction interviendrait dans le cadre d'une convention judiciaire d'intérêt public (CJIP), une procédure créée par la loi du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte

France ont doublé en 2009, passant de 5 à 10 % de leur chiffre d'affaires. Ces prélèvements étaient ensuite reversés à une société luxembourgeoise, McD Europe Franchising Sarl (elle-même succursale de la maison mère américaine, McDonald's Corporation), qui bénéficiait du faible taux d'imposition en vigueur dans le grand-duché (moins de 1 %). En clair, McDonald's France diminuait son revenu imposable dans l'Hexagone. Cette évasion fiscale a été dénoncée par une coalition de syndicats salariés européens et américains et d'ONG (Effat, Epsu, SEIU, War on Want) dans un rapport publié en 2015, « Unhappy Meal ». Ce document a déclenché l'ouverture d'une enquête de la Commission européenne, qui a conclu, en 2018, à une non-conformité au principe d'équité fiscale sans pour autant avoir le pouvoir de sévir. En 2016, le comité d'entreprise (CE) de McDonald's Ouest parisien portait plainte, avec le soutien des services fiscaux français, aboutissant à la CJIP. Si cette amende était confirmée, ce serait la première fois qu'une fraude fiscale de cette nature, reposant sur les prix de transfert (transactions entre sociétés d'un même groupe résidant dans des États différents), serait punie. Eva Joly, avocate du CE, s'est félicitée de ce qui serait une condamnation « emblématique » et un signal fort envoyé aux multinationales fiscalement indécates. Entre-temps, McDonald's Europe a démenagé du Luxembourg vers le Royaume-Uni, plus accommodant. ♦

C'est un signal fort envoyé aux multinationales

contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (dite loi Sapin 2). Cette CJIP permet de clore les poursuites engagées par la justice moyennant le versement d'une pénalité, plus rapidement que dans le cadre d'une procédure pénale. Si elle évite un long procès, elle implique la reconnaissance des faits.

Des transferts via le Luxembourg

L'amende mettrait ainsi fin à une longue séquence judiciaire entamée en 2013, lorsque le fisc français a découvert que les redevances payées par chaque restaurant à McDonald's

TRANSPORT AÉRIEN

Les bagages se crashent...

A l'heure où de nombreux passagers s'apprêtent à prendre l'avion, certains connaîtront quelques déconvenues lors de leur arrivée à destination ou de leur retour (lire aussi p. 52) ! D'après une étude de Sita, une société qui fournit des solutions technologiques au secteur du transport aérien, le taux de bagages « mal acheminés » a bondi de 24 % comparé à 2021. La baisse des effectifs et la perte d'expertise pendant la pandémie expliqueraient ces mauvaises manipulations. Avec ce rapport, l'entreprise entend probablement inciter compagnies et aéroports à s'adresser à elle pour renforcer l'automatisation du traitement des bagages ! Ces problèmes de valises qui se perdent ou qui arrivent

en retard ont toutefois de quoi particulièrement agacer les voyageurs. Les compagnies sont en effet de plus en plus nombreuses à facturer les bagages cabine (EasyJet, Ryanair) et/ou à ne plus intégrer dans le prix du billet la valise en soute (Air France, Air Portugal, Lufthansa...) et, par conséquent, à la faire payer en sus. Si, en plus, elle s'égare...

... Et les perturbateurs sont davantage sanctionnés

Une ordonnance, publiée le 2 juin au *Journal officiel*, renforce le régime de sanctions administratives et pénales visant à réprimer le comportement de passagers « perturbateurs » dans les avions.



Le taux de valises mal acheminées a explosé en 2021. Un comble alors que leur mise en soute peut être payante.

L'utilisation d'un appareil électronique ou électrique lorsqu'elle a été proscrite, le refus de se conformer à une instruction de sécurité donnée par le personnel navigant ou le non-respect de l'interdiction de fumer font partie des motifs qui pourront être punis par une amende administrative d'un montant maximal de 10 000 € et l'impossibilité d'embarquer pendant deux ans au maximum (quatre ans en cas de récidive). ♦

KINÉSITHÉRAPEUTES

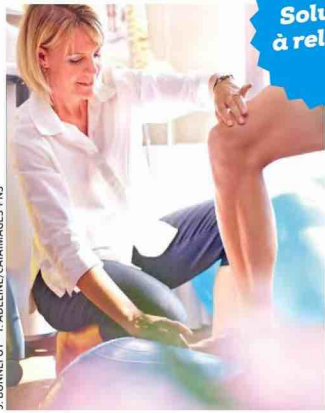
Booster l'accès direct aux soins

Le bénéfice d'une consultation directe chez un kinésithérapeute, sans passer par la case médecin, est reconnu à l'étranger : moindres dépenses en médicaments et en examens complémentaires ainsi que meilleurs délais d'accès aux soins. Mais en France, le contexte historique de prise en charge est différent,

et même si c'est possible depuis 2020 en cas d'entorse de la cheville ou de lumbago, la mayonnaise n'a pas pris. C'est que les conditions sont drastiques : kiné et médecin généraliste doivent exercer en équipe dans une structure pluriprofessionnelle, et le pouvoir de prescription demeure très limité. Au

point que le dispositif est resté quasiment au point mort. Le Parlement s'oriente désormais vers une expérimentation sur trois ans dans six départements. Pour en faciliter le lancement, le gouvernement a demandé ses recommandations à l'Inspection générale des affaires sociales (Igas). Qui, dans un récent rapport, préconise d'abord de solliciter la Haute autorité de santé (HAS) pour définir le plus rapidement possible les situations et les pathologies qui autoriseraient le recours à la kinésithérapie sans attendre le feu vert du médecin. Seconde priorité, sommer l'Assurance maladie de préciser les modalités de rémunération des actes réalisés dans le cadre d'une consultation directe. ♦

Solution à relancer



J. BONNEFOY - T. ADELIN / CAIRAGES - PHS

CRYOTHÉRAPIE

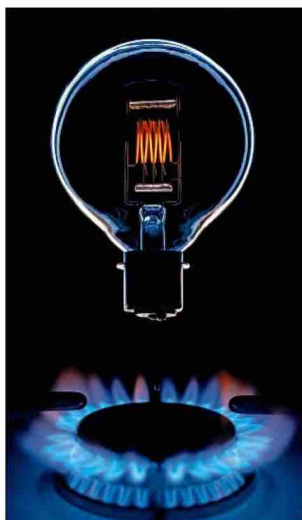
Réservée aux professionnels de santé

Salles de sport, centres spécialisés... la cryothérapie est proposée dans diverses structures. En exposant les utilisateurs à un froid extrême (jusqu'à -200 °C), elles promettent d'améliorer leur sommeil, d'affiner leur grain de peau ou de soulager leurs douleurs chroniques. Or, cette technique n'est pas dénuée de risques. Le client d'un institut de beauté ayant subi des effets secondaires avec, à la clé, une incapacité totale de travailler d'un mois et demi a attaqué le gérant en justice pour blessures volontaires et exercice illégal de la médecine. L'affaire est arrivée en mai dernier devant la Cour de cassation. Elle a confirmé que, selon l'arrêté du 13 avril 2007, seuls les médecins ont le droit de pratiquer la cryothérapie si elle aboutit à une destruction, si limitée soit-elle, des téguments (en clair, la peau). Dans le cas contraire, les kinésithérapeutes y ont accès. Mais, en aucun cas, les esthéticiennes et autres « professionnels » à l'affût du bon filon. Le gouvernement a donc les moyens juridiques de faire le ménage dans ce secteur où pullulent les abus (QC n° 583). La volonté politique manquerait-elle à l'appel ?

GAZ ET ÉLECTRICITÉ

Des plaintes au plus haut

« **E**n 15 années d'existence, le médiateur national de l'énergie n'a jamais enregistré autant de litiges qu'en 2021 », indique son nouveau rapport annuel. Ses services ont constaté une augmentation considérable du nombre de plaintes de particuliers mécontents de leur fournisseur de gaz ou d'électricité. Ohm Energie arrive en tête de ce triste palmarès avec 416 contentieux pour 100 000 contrats, suivi de GreenYellow (326) et de Mint Energie (261). Si Eni figure en quatrième position (218), Engie, lui, a nettement amélioré ses méthodes commerciales. À titre de comparaison, tous opérateurs confondus, le taux moyen de litiges s'établit à 78 pour 100 000. Ce que les clients reprochent à Ohm Energie, GreenYellow et Mint Energie ? Entre autres, des prélèvements qui continuent après des résiliations d'abonnement, des mensualités restant très supérieures aux niveaux réels de consommation, des trop-perçus non remboursés. De plus, la flambée des prix de gros de l'énergie, qui a débuté l'automne



DANHEIGHTON/ADOBÉ STOCK

dernier, a désorganisé le marché. Certains fournisseurs alternatifs ont jeté l'éponge depuis, tandis que d'autres multiplient les mauvaises pratiques. Entre les offres indexées sur le tarif réglementé qui passent en contrat indexé sur les prix de gros sans que l'utilisateur en soit clairement informé et le prix du kilowattheure qui explose alors que le client bénéficie d'une offre à prix fixe sur une durée déterminée, les plaintes sont nombreuses et justifiées. Les abonnés de Mint Energie et de Mega Energie sont particulièrement pénalisés par ces changements d'indexation qui interviennent sans préavis. Ils découvrent, effarés, la forte hausse de leur facture. ♦

Les mauvaises pratiques foisonnent

VÉHICULES AU RAPPEL



OPEL ASTRA



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

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

LES DS4 produites entre le 1^{er} mars et le 6 avril 2022. **PROBLÈME :** les airbags de tête sont mal installés, d'où un risque accru de blessure en cas d'accident.

LES FORD EXPLORER construits entre le 9 mars 2012 et le 30 septembre 2017.

PROBLÈME : risque de rupture d'une biellette du train arrière.

LES KIA SORENTO fabriqués entre mars 2020 et novembre 2021. **PROBLÈME :** le tuyau d'alimentation en carburant peut avoir été mal posé et causer une fuite.

LES KIA CEED, CEED SW HYBRIDES RECHARGEABLES, PROCEED, XCEED HYBRIDES RECHARGEABLES ET SORENTO HYBRIDES RECHARGEABLES

Pour les Ceed, Ceed SW hybrides rechargeables, ProCeed, XCeed hybrides rechargeables sorties d'usine du 10 novembre 2021 au 2 février 2022 et les Sorento hybrides rechargeables produits entre le 5 juillet et le 17 août 2021.

PROBLÈME : les tendeurs de ceinture de sécurité avant peuvent être défectueux et ne pas s'activer lors d'une collision.

LES OPEL ASTRA produites entre le 10 mars et le 27 avril 2022.

PROBLÈME : une fixation défectueuse d'un support de l'airbag rideau peut engendrer un mauvais déploiement de ce dernier en cas d'accident, ce qui augmente le risque de blessures.

LES VOLVO XC40 RECHARGE sorties d'usine en 2021 et 2022.

PROBLÈME : le câble d'accélérateur ou la connexion sur le capteur de pédale peuvent se corroder et provoquer une accélération involontaire ou empêcher le démarrage du véhicule.

APPAREILS ÉLECTRONIQUES

Feu vert pour le chargeur universel

Après des années de démarches volontaires et d'accords non contraignants avec les fabricants, le Parlement et le Conseil européens se sont enfin accordés, le 7 juin, sur une harmonisation du port de charge de différents appareils électroniques (téléphones mobiles, tablettes, liseuses, appareils photos numériques, casques et écouteurs, consoles de jeux vidéo portables et enceintes portables). À l'automne 2024, ils devront tous être équipés d'un port USB Type-C. Les ordinateurs portables suivront en 2026. Le texte, qui sera formellement voté à la rentrée, obligera aussi les industriels à délivrer une information plus claire sur les chargeurs, et exigera l'harmonisation de leur vitesse de charge. Il prévoit, en outre, la possibilité d'acquiescer de nouveaux équipements avec ou sans. Selon l'Union, les consommateurs économiseront jusqu'à 250 millions d'euros par an sur les achats de chargeurs. Cette mesure devrait réduire le nombre de ceux inutilisés, qui représentent environ 11 000 tonnes de déchets par an.

COMMERCE

Nouvelles règles

Coup de balai sur les promos bidon

Le 28 mai 2022 a-t-il signé la fin des promos bidon ? Depuis cette date, les commerçants sont tenus d'appliquer des règles plus strictes pour calculer leurs ristournes. Tout marchand organisant des soldes, des promotions, des ventes privées, des journées spéciales ou autres supposées bonnes affaires doit prendre le prix le plus bas pratiqué dans le mois précédant le lancement de son opération commerciale comme celui de référence (qui est barré et à partir duquel est calculé le montant du rabais annoncé).

La fin de l'arbitraire

Concrètement, si un magasin ou un site d'e-commerce souhaite vendre 90 € un produit proposé entre 100 et 130 € au cours des 30 derniers jours avant le début de la campagne promotionnelle, le prix barré devra être de 100 €. La réduction affichée s'élèvera donc à 10 %. Les professionnels ne pourront plus choisir des tarifs plus hauts, parfois de manière arbitraire, comme ils le font notamment lors du Black Friday (en novembre).



Ce n'est pas la seule disposition entrée en vigueur ce 28 mai. Dorénavant, les sites de vente et les boutiques sont obligés :

- **d'avertir les internautes** qu'ils sont susceptibles de pratiquer des prix individuels en fonction des recherches et des habitudes de consommation de chacun ;
- **de mettre à la disposition** de ceux qui veulent renoncer à leur droit de rétractation

un formulaire comprenant, entre autres, une adresse électronique ;

- **de vérifier que les avis donnés** sur un article proviennent bien de consommateurs l'ayant acheté ;
- **d'informer le client** quand un produit présenté lors d'une recherche a bénéficié d'un meilleur classement grâce à une rémunération du fabricant. ♦

COMPTEUR LINKY

Mis hors jeu par... des fourmis

Ce témoignage nous vient de Loire-Atlantique mais, dès lors que le compteur est installé à l'extérieur, le phénomène peut se produire n'importe où. Les forums recensent d'ailleurs de nombreux cas. Celui de Michel résume bien la situation. « Mon coffret de compteur se situe au fond du jardin, à 90 m de ma maison, explique-t-il. On m'a installé un Linky il y a deux mois. Depuis, il s'est arrêté, nous coupant le courant. Quand je suis allé voir si je pouvais le réarmer, j'ai eu la surprise de trouver une multitude de fourmis dessus. L'opératrice que j'ai appelée m'a demandé de faire défiler les informations. Je me suis exécuté, sans succès. Un technicien est venu. Il m'a annoncé que c'était une panne très courante à cause des fourmis qui raffolent d'un composant de l'appareil et qui créent des courts-circuits à répétition. » Dire que Michel s'était laissé convaincre par Enedis, qui lui avait garanti qu'avec le Linky, il n'aurait jamais à se déplacer jusqu'au coffret, tout étant contrôlé à distance. Sauf les fourmis ! La filiale d'EDF n'avait pas anticipé ce type d'incident. Elle assure intervenir vite et, au besoin, remplacer le compteur par un autre, doté d'une protection. ♦



APPEL À TÉMOIGNAGES

Véhicule électrique

Vous roulez avec un véhicule électrique et effectuez de longs trajets ? Faites-nous part des difficultés éventuelles que vous rencontrez lorsqu'il s'agit de le recharger.

Témoignages à adresser à Yves Martin, rédaction de Que Choisir,

233, boulevard Voltaire, 75011 Paris, ou par courriel, ymartin@quechoisir.org.

S. ORTOLA, P. GLEIZES/REA

INFLATION

Nous sommes tous touchés !

Alimentation, produits d'hygiène, carburants, loisirs, assurances, loyers... l'inflation s'installe et concerne désormais tous les foyers et tous les postes de consommation.

— Par **ELSA CASALEGNO** avec **GRÉGORY CARET**

La flambée des coûts des matières premières impacte tous les secteurs. Outre l'énergie et le carburant, les produits qui augmentent le plus sont ceux du quotidien : l'alimentation, l'hygiène et l'entretien de la maison. Les autres postes de dépenses ne sont pas épargnés non plus : électroménager, transports, loisirs, habillement, assurances... Et cela devrait encore s'aggraver, à cause des tensions durables sur les matières premières, de la perturbation persistante des échanges maritimes mondiaux, de la guerre en Ukraine, mais également de la sécheresse néfaste à l'agriculture (lire aussi p. 24-26).

Des mesures pour l'énergie...

Les postes liés à l'énergie affichent les plus fortes majorations par rapport à l'an dernier : + 80 % pour le fioul et + 45 % pour le gaz notamment. Blocage des tarifs réglementés

de l'électricité jusqu'au 31 janvier 2023 et du gaz jusqu'à fin 2022, remise de 18 centimes par litre à la pompe du 1^{er} avril au 31 juillet... les mesures prises par le gouvernement ont provisoirement stabilisé la situation. Cependant, elles se chiffrent en dizaines de milliards d'euros sur le budget de l'État.

... Mais pas pour l'alimentation

Par contre, pas de trêve pour notre caddie ! Les prix en grandes surfaces ont poursuivi leur hausse régulière, avec + 5,2 % en mai par rapport à mai 2021, selon l'Observatoire de l'inflation créé par l'UFC-Que Choisir (lire ci-contre). Un pourcentage sans équivalent

depuis plus de 35 ans. Et rien ne permet de prédire que cela va s'arrêter : certains aliments sont « météo-sensibles », en particulier les fruits et les légumes, dont les prix dépendent des récoltes ou de la saison. Or, les sécheresses, en France, et aussi chez nos voisins du Sud, n'incitent guère à l'optimisme. De plus, la reprise post-covid et les sanctions économiques prises contre la Russie ont renchéri pour longtemps engrais, carburants et huiles de cuisson, mais également cartons et plastiques (pour l'emballage des produits). Résultat, tous les rayons sont touchés, y compris ceux jusqu'à présent épargnés, comme les boissons, ainsi que toutes les gammes de



ENQUÊTE EN LIGNE Vos arbitrages face à la vie chère

Trois Français sur quatre estiment que l'inflation pèse lourdement sur leur budget, selon une enquête de *Que Choisir* (1). Et ils ont déjà réduit leur train de vie. Les foyers modestes (2) procèdent à des arbitrages difficiles, comme renoncer à des dépenses ou baisser le chauffage, tandis que les classes moyennes et supérieures (3) se tournent davantage

vers des gammes meilleur marché et les promotions. Ainsi, toutes catégories confondues, ils sont de 38 à 46 % à acheter moins de viande, de pain et de pâtisseries ou de fruits et légumes frais. Idem concernant les produits bio, pour deux tiers des répondants. Les achats d'équipements de la maison ou de vêtements sont ajournés. Côté projets immobiliers

ou automobile, respectivement la moitié et les trois-quarts des personnes interrogées les reportent. Les ménages font aussi une croix sur leurs loisirs : 54 % limitent les sorties, 44 % réduisent la voiture pour les vacances et 27 % ne partent pas du tout (42 % parmi les modestes). Ils mettent, en outre, à contribution leur bas de laine. Les plus aisés épargneront moins (29 %

des sondés), mais les plus modestes vont puiser dans leurs économies (25 %), voire s'endetter en souscrivant un crédit à la consommation (4 %). (1) Enquête en ligne menée auprès d'un échantillon représentatif de 1003 personnes, du 20 au 25 mai 2022. (2) Ménages modestes (40 % de la population) : revenus inférieurs à 2 000 € par mois. (3) Classes moyennes et aisées (60 % de la population) : revenus supérieurs à 2 000 € par mois.

LES HAUSSES DES PRIX SUR UN AN

MÉTHODOLOGIE

Pour près de 40 % des dépenses, *Que Choisir* évalue les variations mensuelles de prix en se basant sur ses relevés en grandes surfaces (alimentation, hygiène, droguerie) et ses comparateurs de prix (disponibles sur Quechoisir.org). Pour les autres postes (loyer, dépenses de logement et de transport, hôtels et restauration, loisirs, habillement et santé), *Que Choisir* se réfère aux évaluations de l'Insee.

Par convention, les variations de prix sur une période (exemple : pour mai 2022) sont calculées par rapport à la même période de l'année précédente (mai 2021), afin de s'affranchir des mouvements saisonniers des prix.

Données de l'UFC-Que Choisir

MAI 2022

Fioul	+ 80 %
Gaz	+ 45 %
Gazole	+ 39 %
Essence	+ 28 %
Électricité	+ 8 %
Achats en grandes surfaces	+ 5,2 %
- Hygiène et beauté	+ 8 %
- Alimentaire	+ 4,8 %
Multirisques habitation	+ 3 %
Mutuelles santé	+ 3 %
Banques	+ 3 %
Équipement de la maison	+ 2 %
Forfaits (téléphone, Internet)	+ 2 %

Évaluations de l'Insee

Dépenses de logement	+ 6 %
Dépenses de transport	+ 6 %
Achats de véhicules	+ 4 %
Habillement	+ 4 %
Restauration, hôtels, loisirs	+ 3 %
Santé-social	+ 1 %
Loyers	+ 0,4 %

TOTAL

+ 6,1 %

produits : les marques nationales, les marques de distributeurs (MDD) et les premiers prix. Ces derniers s'envolent même plus vite, car les fabricants peuvent difficilement rogner sur leurs marges, déjà très faibles, pour absorber des charges plus lourdes.

Augmentations de prix comprises entre 7 et 10 %

Face aux difficultés rencontrées par les agriculteurs et les industriels, les distributeurs sont contraints de lâcher du lest lors des négociations tarifaires avec leurs fournisseurs. Une partie de ces concessions se répercuteront sur le consommateur. Préparez-vous à « des hausses de 7 à 10 % d'ici à la rentrée de septembre », annonçait Jacques Creysse, délégué général de la Fédération du commerce et de la distribution (regroupant Aldi, Auchan, Carrefour, Casino, etc.), sur la chaîne BFM Business, le 16 mai.

Pour attirer les clients, l'arme carte de fidélité

Les Français n'ont pas attendu pour réduire leurs dépenses, comme le montre notre sondage (lire l'encadré p. 10), et se tournent vers les discounters, Lidl et Aldi en tête (qui atteignent désormais 12 % de parts de marché, d'après NielsenIQ). Afin de faire revenir leurs clients, les enseignes traditionnelles multiplient donc les « cadeaux »,

réservés pour la plupart aux clients possédant une carte de fidélité – qui livre de précieuses informations sur vos habitudes d'achat... – ou aux souscripteurs d'un abonnement. E.Leclerc a annoncé un « *bouclier anti-inflation* » appliqué à 120 articles, dont les augmentations de prix sont compensées en bons d'achat jusqu'à fin juillet. Dommage que la sélection ignore le caractère de « première nécessité », ou le Nutri-Score, au vu des sodas, alcools, biscuits et chips figurant sur la liste... Carrefour a riposté avec une opération « prix serrés » sur 200 produits. Casino propose son

abonnement Casino Max (offrant une remise de 10 % sur les achats) à 3 € par mois pour les seniors, au lieu de 10 €. Système U joue sur les promotions et Auchan, sur les bons d'achat. Chez Lidl, les détenteurs de la carte de fidélité Lidl Plus bénéficient de 5 % de rabais sur tout le magasin une fois par mois. Toutefois, il faudra tenir longtemps : l'Union européenne prévoit que l'inflation s'accroîtra au fil de l'année, avant de refluer à partir de 2023... ♦

ALAIN BAZOT
PRÉSIDENT DE
L'UFC-QUE CHOISIR

A. LECOMTE

NUTRI-SCORE À table !

Cet automne, l'étiquetage nutritionnel obligatoire sur les produits alimentaires sera au menu des discussions de la Commission européenne. Mais de nombreux industriels continuent d'abuser d'arguments indigestes, voire fallacieux, contre le Nutri-Score afin de le décrédibiliser. Heureusement, ses défenseurs, et parfois les autorités, répliquent avec force pour rétablir des vérités fondamentales. Ainsi, l'UFC-Que Choisir a démontré, enquête exclusive à l'appui, que les spécialités régionales (QC n° 614, p. 13) n'étaient pas stigmatisées, loin de là, par cet étiquetage. Et Santé publique France vient de publier une étude soulignant son impact positif sur le comportement alimentaire des étudiants. Une donnée cruciale au moment où

La part des aliments mal notés a diminué

L'Organisation mondiale de la santé (OMS) alerte sur le caractère épidémique de l'obésité, notamment infantile, en Europe. De même, l'autorité européenne des aliments, dont les conclusions avaient été travesties par les opposants au Nutri-Score, a fermement rappelé que cet outil prenait justement en compte les apports excessifs en sucres ajoutés et en graisse saturée, sources d'obésité. Surtout, le panéliste IRI a analysé les marchés et a montré que, grâce à ce dispositif d'évaluation, la part des aliments mal notés avait diminué. Il relevait, en outre, une amélioration des recettes de nombreux produits, désormais mieux classés... À la Commission de se nourrir de ces travaux éclairants. Et de privilégier la santé des consommateurs en imposant le Nutri-Score à table. ♦

Retrouvez les billets d'Alain Bazot sur
QUECHOISIR.ORG

Les actions **nationales**

ACCÈS AUX EHPAD

Les inégalités territoriales doivent cesser

Sur la base d'une étude exclusive, l'UFC-Que Choisir a dénoncé le scandale de la fracture territoriale qui frappe les séniors devant entrer en Ehpad. Le nombre de places varie ainsi du simple au quadruple selon les départements. Alors qu'en Lozère, il en existe 169 pour 1000 habitants de plus de 75 ans, à Paris, ce nombre tombe à 41. Globalement, l'offre ne répond pas à une demande potentielle de l'ensemble des personnes dépendantes, puisque moins de la moitié (47 %) d'entre elles sont en mesure d'intégrer ce type d'établissement. Les écarts tarifaires, eux, sont

abyssaux. Si, en France, le prix moyen d'une chambre s'élève à 2214 € par mois, il est de 1749 € dans la Meuse, 2521 € dans le Rhône, 2623 € en Corse du Sud et 3698 € à Paris. Résultat : le

reste à charge peut s'avérer insupportable. Il atteint, par exemple, 1118 € en Seine-Saint-Denis et 836 € dans les Alpes-Maritimes. Ce sont les Ehpad privés, souvent surreprésentés dans les départements, qui tirent les tarifs vers le haut. Pire, cette cherté n'est pas synonyme d'une meilleure qualité de service... Pour une prise en charge plus humaine et à des coûts abordables partout, l'UFC-Que Choisir presse les pouvoirs publics d'agir. Elle demande notamment que la création de nouvelles places se fasse essentiellement dans les structures publiques et qu'un taux d'encadrement minimal obligatoire soit fixé dans tous les établissements. ♦



Le nombre de places en Ehpad et les tarifs varient fortement selon les départements.

E. SLOJAN/ALPACA-ANDIA



JEUX VIDÉO

Très
chers
butins

Une régulation s'impose

On dénombre près de 500 millions de gamers réguliers, et le marché du jeu vidéo, en plein essor, accumule des bénéfices faramineux. Ces derniers sont notamment générés par les *loot boxes* (« coffres à butin » contenant des objets virtuels grâce auxquels on avance dans le jeu) proposées au cours des parties. Depuis 2017, l'UFC-Que Choisir dénonce ce système, qui permet aux industriels de faire payer plus aux joueurs, souvent à leur insu. Le Conseil norvégien des consommateurs (NCC) a d'ailleurs publié une analyse qui prolonge ce constat. En résumé, tout est fait pour inciter à la dépense. Les éditeurs exploitent la vulnérabilité de leur jeune public au moyen d'un marketing agressif, de nombreux biais cognitifs et de promesses de gains trompeuses. L'UFC-Que Choisir et une vingtaine d'associations européennes ont par conséquent appelé les institutions à organiser une stricte régulation du secteur. En outre, l'UFC-Que Choisir a interpellé une dizaine d'éditeurs masquant les prix réels avec des monnaies virtuelles, afin qu'ils modifient leurs pratiques. Elle a ainsi mis en demeure EA Games d'afficher en euros le coût des contenus qu'il vend dans ses jeux (Fifa, Battlefield et NHL). ♦

HARD SELTZER

Le marketing délétère, ça suffit

La consommation excessive d'alcool est dangereuse pour la santé. Or, les fabricants de hard seltzer cherchent par tous les moyens à faire oublier que leurs boissons en comportent bel et bien. Comment ? En mettant en avant la composition « naturelle » de leurs produits, présentés comme de simples eaux gazeuses aromatisées. Le problème, c'est que ces dernières contiennent au moins 5 % d'alcool, soit autant qu'une bière. Plus grave, ces breuvages, qui pululent désormais dans les rayons des supermarchés, sont prisés des plus jeunes. Pour les séduire, les marques mettent en œuvre un marketing particulièrement malsain, qui se déploie sur les réseaux sociaux via des campagnes relayées par des sportifs ou des influenceurs. L'UFC-Que Choisir tire la sonnette d'alarme et passe à l'action. Alliée à l'Association addictions France, elle a déposé plainte contre la marque Snowmelt pour violation de la loi Évin et pratiques commerciales trompeuses. ♦



BANQUES Rendez l'argent !

Un projet de loi destiné à soutenir le pouvoir d'achat des Français face à l'inflation est à l'étude. L'UFC-Que Choisir a saisi l'occasion pour exhorter le gouvernement à s'attaquer aux inadmissibles excès des banques en matière de frais d'incidents, particulièrement en cas de rejet de prélèvement. Sur la seule année 2020, elle estime que les établissements financiers ont engrangé 1,8 milliard d'euros sur le dos de consommateurs rencontrant des difficultés de trésorerie. La « concurrence » n'a aucun effet sur ce champ de la tarification (les marges atteignent près

de 86 % !) puisque toutes les banques facturent le plafond légal de 20 €. Ce dernier est 3 fois supérieur à celui pratiqué en Belgique (6,90 €) et même 8 et 17 fois plus élevé qu'en Italie (2,50 €) et en Allemagne (1,20 €). Pire, selon nos calculs, les banques n'hésitent pas à encaisser des doublons de frais de rejet pour un montant d'environ 400 millions

**Les frais d'incident
sont excessifs
en France**

d'euros en 2020. Si la loi permet aux clients d'en requérir le remboursement, ce droit leur est caché la plupart du temps. Déterminée à couper court à ces rentes de situation et à libérer du pouvoir d'achat, l'UFC-Que Choisir demande aux pouvoirs publics de revoir à la baisse cette prestation en l'orientant vers les coûts réels. En outre, elle réclame la mise en place d'un plafond légal concernant les frais d'incidents bancaires applicable à toute la population, et pas seulement aux personnes fragiles... Au moins un milliard d'euros pourrait alors être rendu aux Français. ♦

— Par FRANÇOIS MALEYSSON

RENDEZ-VOUS CONSO

Un public vulnérable mieux informé

Des bénévoles issus de plusieurs associations locales des Hauts-de-France ont sensibilisé aux arnaques des personnes sourdes et malentendantes.



L'un des deux traducteurs en langue des signes de l'agence Via joue les intermédiaires entre bénévoles et participants.

F. CRUSIAUX/REA

Président de l'UFC-Que Choisir de l'Artois, Jean-Pierre Lhermite avait un temps travaillé avec Pierre Boddaert, un des administrateurs de l'association locale (AL) de Lille (59), à l'Institut de réhabilitation de la parole et de l'audition de Ronchin (59), un établissement qui accueille des enfants atteints de déficience auditive. À l'occasion d'une réunion à l'Union régionale UFC-Que Choisir des Hauts-de-France, les deux hommes ont eu l'idée de mettre en place un atelier de sensibilisation aux arnaques à l'intention des sourds et malentendants. En effet, ces personnes, qui sont entre 5 et 7 millions selon la fédération SurdiFrance, se retrouvent particulièrement exposées aux escroqueries en tout genre. Si les malentendants sont moins handicapés, les sourds ont, par la force des choses, un vocabulaire réduit qui rend difficile toute communication. Aussi ont-ils parfois du mal à s'informer sur leurs droits, à déceler les pratiques malveillantes, à exprimer clairement leur désaccord ou à faire valoir leurs arguments en cas de litige.

Le 11 mai dernier, près de 80 sourds et malentendants se sont donc rendus au Foyer des œuvres des sourds du Nord, à Lille, où un « rendez-vous conso » était co-organisé par l'AL de l'Artois et l'Union régionale. Des journalistes de l'antenne locale de BFM TV y assistaient afin de rendre compte de cette première. Pour faciliter les échanges entre bénévoles et participants, deux traducteurs

Des thèmes concrets de la vie quotidienne ont été abordés

en langue des signes étaient présents. Ainsi, le public a pu indiquer les arnaques qu'il connaissait déjà : démarchage à domicile et téléphonique, dépannage hors de prix... D'autres ont parlé du *phishing*, cette technique frauduleuse qu'utilisent des individus malveillants pour récupérer des données personnelles – codes d'accès, mots de passe bancaires, etc. – en se faisant passer pour des

tiers de confiance. Un diaporama a mentionné de nombreuses autres entourloupes : SMS surtaxés, rançonnage (du type : « Vous avez visité un site porno, 500 € est un juste prix pour notre petit secret. ») ou encore vente de faux billets pour des événements sportifs. S'y ajoutent des combines liées à l'actualité : avec la guerre en Ukraine, de fausses associations humanitaires fleurissent, tandis que l'inflation favorise la multiplication des bonnes affaires bidon, par exemple. L'assistance a été ravie de voir que l'on s'intéressait à elle en abordant des thèmes concrets qui touchent directement sa vie quotidienne. L'AL lui a également présenté le service de traitement des litiges en ligne, bien adapté à son handicap. Au vu de l'enthousiasme suscité par ce « rendez-vous conso », d'autres portant sur l'alimentation, l'argent (banque, crédit, surendettement) ou encore les moyens d'alléger sa facture d'électricité pourraient être organisés à l'avenir. ♦

UFC-QUE CHOISIR DE L'ARTOIS (62)

CINÉ-DÉBAT

Le lobby des pesticides à l'écran

Jeudi 11 juin, à Castanet-Tolosan (31), l'UFC-Que Choisir du Lauragais organisait un ciné-débat autour du film *Goliath*. Ce long-métrage sorti en mars dernier traite de l'usage des pesticides. France (Emmanuelle Bercot), professeure de sport, milite contre l'utilisation de ces produits phytosanitaires, dont elle dénonce les effets sur la santé et l'environnement. Patrick (Gilles Lellouche), homme au passé sombre, est aujourd'hui avocat spécialiste de l'environnement et Mathias (Pierre



Niney), jeune lobbyiste, défend une grande entreprise d'agrochimie. Le réalisateur, Frédéric Tellier, s'est inspiré du scandale lié au glyphosate, dont l'Union européenne

a prolongé l'autorisation jusqu'au 15 décembre prochain. Rappelons que l'UFC-Que Choisir propose de signer une pétition (sur Quechoisir.org) pour s'opposer à l'emploi de cet herbicide en France. ♦

**UFC-QUE CHOISIR
DU LAURAGAIS (31)**

LITIGES RÉSOLUS

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

RÉTRACTATION

Astuce utile

Monsieur V. pensait avoir signé une autorisation de visite technique à son domicile lors du Salon de l'habitat de Quimper. Il réalise qu'il s'agit d'un bon de commande d'une pompe à chaleur et d'un ballon d'eau chaude d'une valeur de 19154 €. Il retourne auprès de l'exposant malhonnête pour se rétracter. Mais cela est impossible concernant les achats effectués dans les salons. Le vendeur refuse d'annuler. « *Perdu d'avance* », commente l'assistance juridique de l'assureur. Le consommateur contacte alors l'UFC-Que Choisir de Quimper. Sur les conseils de celle-ci, lors de la visite du technicien, il demande une légère modification de contrat. Ainsi, il peut à nouveau bénéficier du droit de rétractation de 14 jours. Il exige ensuite que sa commande soit annulée. Devant le silence de l'entreprise, l'association locale expédie un courrier. Deux jours plus tard, l'adhérent reçoit une confirmation d'annulation de commande. ♦

UFC-QUE CHOISIR DE QUIMPER (29)

GARANTIE

Pas de frais de port pour le client

Après avoir acheté un smartphone sur le site de SFR, madame G. constate vite des dysfonctionnements. Malgré deux réparations par le professionnel, la panne se produit à nouveau. Elle demande le remboursement de l'appareil. Sans réponse, la cliente s'adresse à l'association locale (AL) de Nantes. SFR accepte de

rembourser mais lui impose de payer le retour du téléphone. L'AL rappelle à l'opérateur que la garantie légale de conformité doit être mise en œuvre sans frais pour l'acheteur. La consommatrice est remboursée. Elle n'a même pas eu à renvoyer le mobile! ♦

UFC-QUE CHOISIR DE NANTES (44)

VENTE FORCÉE

Canal+ en embuscade

Se faire « refiler » un abonnement à Canal+, alors qu'on se rend à la Fnac ou en boutique de téléphonie pour une tout autre raison, est de plus en plus fréquent. Monsieur D. vient résoudre un problème technique dans le magasin Bouygues de Puilboreau (17). Il accepte verbalement la proposition d'abonnement à la chaîne, mais ne signe ni contrat ni autorisation de prélèvement. Il restitue peu de temps après la box qu'on lui a remise. Mais son compte est débité de 22 € deux mois de suite. Il s'adresse à l'association locale (AL) de



Charente-Maritime. Pointant une vente forcée de la part de Bouygues qui, de plus, n'a pas respecté son devoir de conseil, l'AL réclame la restitution des sommes prélevées par Canal+ et obtient gain de cause. ♦

**UFC-QUE CHOISIR
DE CHARENTE-MARITIME (17)**



PARCS NATURELS RÉGIONAUX

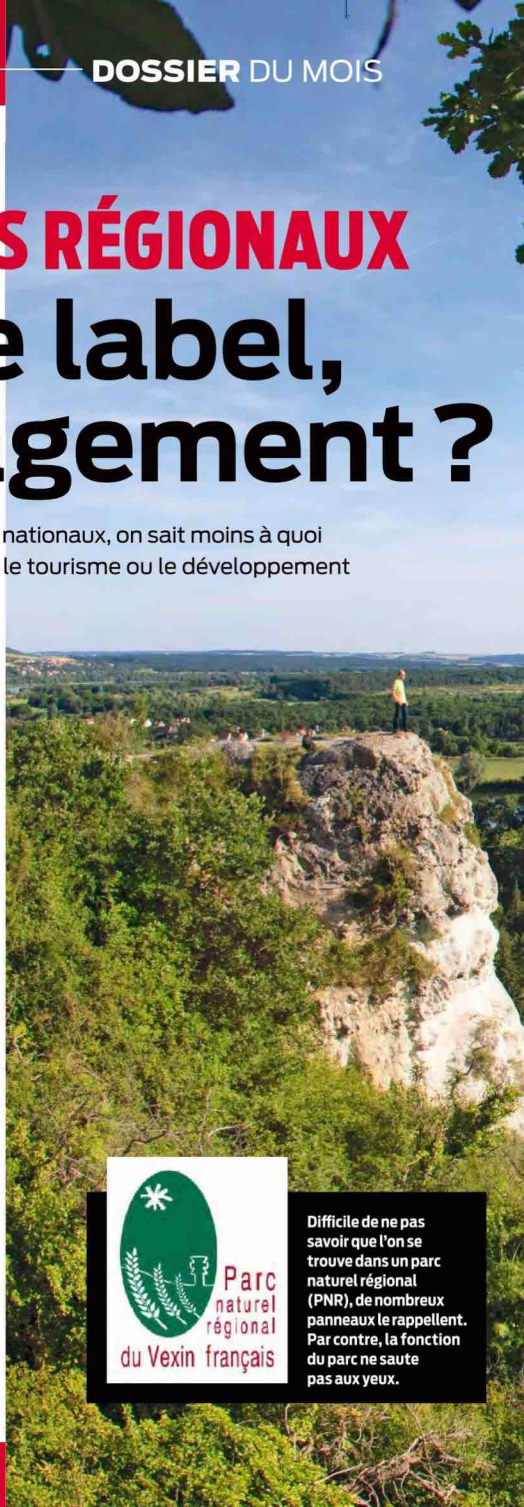
Derrière le label, quel engagement ?

Si on connaît la fonction de protection des parcs nationaux, on sait moins à quoi servent les parcs naturels régionaux. À favoriser le tourisme ou le développement durable ? Enquête. — Par **ÉLISABETH CHESNAIS**

« **A**h ça oui, quand tu vis dans un parc naturel régional (PNR), tu le sais, avec tous les panneaux qui le signalent au bord des routes ! », a réagi un collègue de Que Choisir, qui habite au cœur du Vexin français, lorsque le sujet a été évoqué. Mais encore ? « À part les nombreuses réunions dont on entend parler, je ne vois pas ce qui différencie cette zone du reste du département », a-t-il ajouté. Ça commençait mal. « Un PNR, ce ne sont pas des actions spectaculaires, confirme Loïc Bidault, ancien directeur du parc Loire-Anjou-Touraine et désormais vice-président du Conservatoire des espaces naturels des Pays de la Loire. Il s'agit d'un travail de longue haleine qui tisse de la confiance et du lien sur le territoire. Le parc part des activités humaines pour y intégrer des enjeux écologiques. N'ayant pas de pouvoir réglementaire, il s'appuie sur un engagement partagé entre les communes adhérentes, inclut l'environnement dans toutes ses décisions, avance sur la durée. Si les PNR reposent tous sur un socle commun [celui du Code de l'environnement], le curseur diffère d'un endroit à l'autre, selon les priorités locales. » Et Loïc Bidault de rappeler qu'ils ont une mission d'expérimentation en égrenant quelques-unes de leurs réussites : « Les atlas communaux de biodiversité, une création du PNR de Lorraine datant déjà de plus de 20 ans, la Maison du parc de Loire-Anjou-Touraine inaugurée en 2008, pionnière de la construction basse consommation destinée à faire école, le concours des prairies fleuries, une initiative qu'on doit au parc des Vosges du Nord. »

Multiplates expérimentations

Après avoir fait le pari d'une alimentation locale de qualité dès les années 1990, le parc du Luberon a été l'un des premiers territoires labellisés « projet alimentaire territorial ». Autre fait d'armes, nombre de territoires à énergie positive (Tepos) – qui cumulent développement local des énergies >>>



Difficile de ne pas savoir que l'on se trouve dans un parc naturel régional (PNR), de nombreux panneaux le rappellent. Par contre, la fonction du parc ne saute pas aux yeux.



HISTOIRE DE MARQUES

Une valorisation plus ou moins forte

Esprit parc national

Cette marque valorise les services offerts sur le territoire des parcs et toute une gamme de produits alimentaires issus d'exploitations travaillant dans le respect de la biodiversité, sans pesticides, et pour l'élevage, avec des animaux qui pâturent. Seuls les vins doivent être certifiés bio, mais les intrants sont interdits au cœur des parcs nationaux et les cahiers des charges, exigeants.

Valeurs parc naturel régional

exige, de son côté, une durée minimale de pâturage et un parcours extérieur pour les volailles et les porcs. La marque interdit les désherbants chimiques en viticulture, impose une démarche de réduction de l'usage des produits phytosanitaires. Cependant, seuls les pesticides cancérigènes, mutagènes ou toxiques pour la reproduction avérés sont prohibés par le cahier des charges.

>>> renouvelables et réduction des consommations d'énergie – se situent au sein de parcs naturels régionaux. De même, globalement, l'agriculture biologique y est plus présente qu'ailleurs. Encore qu'en Provence-Alpes-Côte d'Azur, là où les PNR en font le plus, la dynamique concerne en réalité toute la région, le bio y occupant plus de 30 % de la surface agricole totale.

À l'inverse, dans les Hauts-de-France, où il n'en représente qu'une part infime (2,5 % de la surface agricole totale), il faut toute la détermination d'un parc pour changer les pratiques. C'est le défi qu'a relevé celui de l'Avesnois. « *Depuis la fin des années 2000, nous sommes engagés dans la préservation de notre bocage, de ses prairies et de ses haies, c'est essentiel pour la biodiversité et le stockage de carbone dans les sols*, explique Caroline Rozalen, chargée de mission agriculture durable du PNR. *Surtout, 75 % de nos communes sont implantées sur des aires d'alimentation de captages d'eau potable. Développer l'agriculture bio afin de préserver la ressource aquatique était une priorité.* » Au lancement du projet, seulement 1,5 % de la surface agricole du PNR y était dédiée. En 2020, dernier chiffre connu, on atteignait 10 %.

« *Avec 170 exploitations en bio ou en conversion, contre 32 à l'origine, nous sommes le premier territoire bio des Hauts-de-France*, complète Caroline Rozalen. *Notre bocage faisant surtout de l'élevage laitier et bovin viande, le parc a aidé les agriculteurs à passer en bio et mobilisé des opérateurs économiques afin de leur trouver des débouchés. Il*

s'est appuyé sur les fermes pionnières pour accompagner d'autres, a proposé du soutien technique et des formations, organisé des opérations portes ouvertes durant le Mois de la bio. Avec l'appui financier de l'Agence de l'eau, nous menons plus de 30 actions par an dans ce domaine. » Gérer les sites naturels protégés, voire les étendre ou créer de nouvelles réserves naturelles, c'est également le job des parcs. Là encore, s'ils s'y emploient plus ou moins, leurs territoires en comptent beaucoup plus qu'ailleurs.

Grâce à la loi d'Ornano de 1979 qui interdit la publicité sur leur périmètre, la lutte contre l'affichage publicitaire figure aussi dans leur ADN. Xavier Métay, coordinateur de France nature environnement (FNE) Pays de la Loire, le reconnaît : « *Le PNR de Brière et celui du Marais poitevin se sont battus pour le réduire. Le résultat se voit dans le paysage, il n'est plus défiguré par la pub.* » Mais il arrive que l'affichage soit toléré, surtout à proximité des villes. C'est que dans un PNR où s'associent communes, département et région, tout est affaire de souplesse, d'interprétations à la mode locale, de nuances. Le syndicat mixte, l'instance de gestion du parc, se compose d'élus représentant toutes les parties prenantes. Chacune ayant ses intérêts et ses priorités, le maintien de la cohésion

Le syndicat mixte qui gère un parc réunit des acteurs aux intérêts parfois divergents

MARAIS POITEVIN

C'est un fait unique en France. Le parc naturel régional (PNR) du Marais poitevin, créé en 1979, a perdu son label en 1996. Motif du retrait : l'assèchement et le labourage de plus de 50 % de ses prairies naturelles humides afin de faire place à une agriculture intensive, alors qu'elles sont le socle de sa biodiversité. Trois ans après, la Cour de justice européenne a d'ailleurs condamné la France pour insuffisance de protection de cette « zone de très haute valeur ornithologique » et diminution de ses espaces humides très préjudiciable à certaines populations d'oiseaux. Menacé de lourdes astreintes financières en l'absence de mesures correctives, l'exécutif reprend alors la main et établit un plan de sauvegarde du marais. Il faut stopper l'hémorragie de prairies humides et afficher un objectif de reconquête. Localement, un projet

se fait parfois aux dépens des ambitions des unes et des autres. Mais une vraie dynamique territoriale peut aussi se mettre en place pour les fédérer dans un même élan.

Mettre tout le monde d'accord

Tout dépend également de la charte. Cette feuille de route détermine les objectifs à partir du socle commun imposé par le Code de l'environnement. Chaque territoire privilégie ses propres champs d'action et fixe un axe prioritaire. La charte devant mettre toutes les collectivités impliquées d'accord, l'élaborer prend du temps. Une fois que c'est fait, elle passe devant le Conseil national de la protection de la nature (CNP). « *On examine surtout les mesures concernant l'urbanisme, l'énergie, les paysages et la publicité, ainsi que les engagements sur la biodiversité*, déclare Loïc Bidault, qui a été membre de la commission traitant des PNR pendant 12 ans. *Le but étant de rendre le développement du territoire compatible avec les enjeux environnementaux, on vérifie qu'il s'implique dans toutes ses composantes, c'est indispensable pour progresser. Cependant, comme le niveau des exigences du CNPN s'est durci, certaines villes renoncent à intégrer le parc ou en sortent au moment de la révision de la charte, d'où sa forme parfois en dentelle, voire avec des trous.* » Ainsi, une dizaine de communes ont refusé d'intégrer le PNR du Ballon des Vosges. « *Lors de la création du parc, le débat sur la circulation des engins motorisés dans les espaces naturels a été vif, se souvient Olivier Claude, son directeur. La crainte de nouvelles obligations a pu conduire à rester en dehors. En réalité, le parc fait de la sensibilisation, il accompagne les communes, qui sont nombreuses à avoir pris des arrêtés d'interdiction d'y rouler.* »

Un label perdu puis retrouvé

de PNR ressurgit, en évitant ce sujet sensible. Le gouvernement tempore, le temps de confier l'enjeu crucial de la gestion de l'eau et de la biodiversité à un établissement public d'État, qui s'installe en 2011.

Tel un phénix...

Le PNR du Marais poitevin renaît quelques années plus tard, en 2014, après des tentatives infructueuses. « Le territoire est

trop complexe et trop conflictuel pour le laisser aux soins des seules collectivités locales, assène Yves Le Quellec, président de France nature environnement Vendée et grand connaisseur de cette zone. *Aujourd'hui, l'établissement public d'État y joue un rôle essentiel à l'échelle du marais et de son bassin versant. Il a mis tous les acteurs autour de la table et tente d'harmoniser au mieux les intérêts*

environnementaux et agricoles. » La tâche est rude, le marais étant le réceptacle des eaux de son immense bassin versant, qui s'est couvert de cultures irriguées aux dépens de l'alimentation hydrique du marais. Devenu l'organisme unique de la gestion collective des prélèvements destinés à l'irrigation, l'établissement répartit annuellement le volume global entre tous les irrigants. L'objectif ? Le réduire, surtout au printemps et en été, en privilégiant le remplissage de réserves en hiver. « Si on peut stocker en période de hautes eaux sans impacter le fonctionnement des nappes et diminuer les prélèvements pour ne plus surexploiter la ressource, c'est bon pour le marais, approuve Yves Le Quellec. Il reste à faire évoluer le type d'agriculture en vigueur sur le bassin versant. »



Le Marais poitevin illustre à quel point il peut être difficile de concilier les intérêts de l'agriculture conventionnelle et la protection de l'environnement.

Adopter une charte volontariste, c'est bien, encore faut-il la mettre en œuvre, et tout repose sur la volonté des élus. Le parc peut aussi bien tenir de la coquille vide qu'influer fortement sur le développement de son territoire. « Les PNR, ça équivaut toujours à beaucoup de communication, mais pas forcément à de la protection de l'environnement, analyse Maxime Paquin, chargé de mission biodiversité de FNE. Certains possèdent des aires protégées fortes, d'autres n'ont fait que saisir des opportunités avec l'établissement de zones Natura 2000 [programme européen de préservation de la faune et de la flore]. Il y en a beaucoup dans les parcs, mais à part une étude évaluant les incidences d'un gros projet sur les espèces et les habitats, Natura 2000 n'impose rien. On peut, par exemple, y pratiquer une agriculture intensive, y faire passer une autoroute, y poursuivre l'urbanisation. Le site ne s'investit dans les enjeux de biodiversité que si le PNR le souhaite. » Les pesticides y sont même autorisés comme ailleurs. Il a fallu que FNE saisisse le Conseil d'État afin qu'un changement se profile. En novembre 2021, la plus haute juridiction administrative lui a donné raison, accordant six mois à l'exécutif pour réduire drastiquement, voire prohiber l'usage de produits phytosanitaires dans ces espaces, conformément au Code rural et de la pêche maritime. Aucun gouvernement n'avait jusqu'alors jugé nécessaire de le respecter !

De plus, à peine 14,6 % de la surface agricole des zones Natura 2000 bénéficient de mesures agroenvironnementales, selon un récent rapport conjoint de l'Office français de la biodiversité et du Muséum national d'histoire naturelle. Et leur financement porte sur le maintien des prairies permanentes et des haies, quasiment jamais sur la transition du conventionnel vers une agriculture durable. Si les PNR s'investissent plus qu'ailleurs dans ces directives en encourageant la rotation des cultures ou la conservation de haies, voire leur plantation, face à la politique agricole commune qui rémunère avant tout la production intensive, la lutte s'avère inégale.

Empilement des dispositifs de protection

Du reste, si la Fédération des PNR de France pilote la marque Valeurs parc naturel régional pour promouvoir les produits alimentaires locaux, son cahier des charges ne brille pas par ses critères en matière d'environnement face à celui des parcs nationaux. Esprit parc national (lire l'encadré p. 17). « Il s'agit d'un outil d'animation destiné à faire progresser les agriculteurs, précise France Drugmant, chargée de mission agriculture et alimentation à la fédération. Son référentiel a évolué en 2021. Il prend mieux en compte le bien-être animal et les enjeux environnementaux. On sensibilise, on incite au changement, on construit un socle commun d'exigences pour des territoires très différents les uns des autres. Chacun peut l'adapter et aller au-delà. On élabore un référentiel parc par parc. » Il est vrai que les premiers PNR sont nés dans les années 1960, à l'époque du gaullisme. Pouvaient être classé comme tel un site « lorsqu'il présent[ait] un intérêt particulier par la qualité » >>>

>>> de son patrimoine naturel et culturel, pour la détente, le repos des hommes et le tourisme, et qu'il import[ait] de le protéger et de l'organiser». Le but ? Créer des structures peu contraignantes dans les zones rurales aux patrimoines naturels remarquables, bien plus acceptables que les parcs nationaux, infiniment trop protecteurs aux yeux des élus locaux et de leurs administrés. Le Code de l'environnement a, depuis, défini leurs missions : ils contribuent à la protection de l'environnement, à l'aménagement, au développement économique et social du territoire, ainsi qu'à l'information du public. Enfin, ils innovent et expérimentent.

On ne peut pas dire que le terme « naturel » soit au cœur du projet. « Les PNR se sont créés en contre-modèle des parcs nationaux, et paradoxalement, le qualificatif "naturel" leur a été associé, alors qu'il ne figure pas dans l'appellation "parc national", souligne Lionel Laslaz, enseignant-chercheur en géographie et en aménagement à l'université Savoie Mont Blanc. Ce mot prête à confusion, le degré de naturalité étant censé être supérieur dans les parcs nationaux. Ce qui sème aussi le trouble, c'est l'empilement des dispositifs de protection dans un même secteur : il y a les réserves naturelles, les zones Natura 2000, les sites classés, les espaces boisés classés, les espaces naturels sensibles, etc. Le parc naturel régional de Camargue en accumule, par exemple, 17 ; c'est peu lisible pour le grand public. Et cela n'empêche pas les cultures intensives d'occuper un quart de sa superficie. »

Les PNR semblent parfois impuissants à faire évoluer les pratiques. À l'instar du parc du Morvan. Au centre du territoire, 82 % de la surface d'une commune peut être boisée et, pour certaines, avec 85 % de résineux. On parle là-bas de « douglaïses », tant la monoculture intensive de douglas s'y est



Le label parc naturel régional est un atout touristique.

G. HOUIN/BELPRESS-MAXPPP

répandue, trouant les collines en raison de coupes rases sur de vastes étendues ; soit une industrie du bois incompatible avec l'environnement, cause majeure de perte de biodiversité et de banalisation des paysages. « Depuis la création du parc, nous sommes face à cet enrésinement intensif qui détruit la forêt naturelle de feuillus pour la remplacer par des douglas plantés en ligne, reconnaît Sylvain Mathieu, son président. La population nous reproche de ne pas la protéger, mais elle est privée à 85 %. Nous n'avons ni moyens d'action ni pouvoir réglementaire. L'outil parc n'est pas adapté pour la préserver, il faudrait un changement de réglementation sur les coupes à blanc. Nous avons engagé une procédure devant le Conseil d'État à ce sujet. »

Pesticides à gogo

De son côté, le récent PNR du Médoc est situé en plein cœur de huit appellations prestigieuses de vins de Bordeaux, entre Médoc, Haut-Médoc, Saint-Estèphe, Pauillac, Saint-Julien, Listrac-Médoc, Moulis-en-Médoc et Margaux, que complètent des centaines de petites exploitations moins réputées. Pourtant, la charte du site se garde bien d'aborder la question des traitements en viticulture conventionnelle, bien qu'ils soient incompatibles avec la protection de l'environnement, de la ressource en eau et de la fertilité des sols. S'attaquer à l'emploi massif des pesticides semble tabou. Bref, le parc zappe un enjeu majeur. « Il est vrai que les pratiques viticoles n'apparaissent pas comme une priorité dans notre charte, concède Aurélie Hocheux, directrice du PNR. Nous sommes dans le partage des acquis, nous accompagnons la création de haies, l'enherbement des inter-rangs et les moutons dans les vignes. Nous faisons entrer les exploitations dans une dynamique de changement. » Mais lorsque l'on sillonne les routes du Médoc, cette dernière n'est pas flagrante, excepté dans les châteaux convertis en bio.

À regarder la carte des parcs naturels régionaux, beaucoup sont nés autour de sites emblématiques qui auraient pu vivre du tourisme sans eux, qu'on pense au Vercors, à la Camargue, au Luberon, au Marais poitevin, au mont Ventoux, au golfe du Morbihan, aux volcans d'Auvergne, à la Corse ou à bien d'autres encore. L'apport des PNR consiste à valoriser l'ensemble de leur territoire, à en être un outil d'aménagement et à lui apporter du cash grâce aux financements de la région, du département, de l'État et de l'Europe sur des projets précis. Il leur reste à faire honneur à leur nom en se distinguant par une agriculture durable sans intrants chimiques ni élevages industriels, par une préservation de la ressource aquatique et par une protection exemplaire de la biodiversité. ♦

Quand un village se retire

L'imitopie de Senlis, au cœur du parc naturel régional (PNR) Oise-Pays de France, Chamant s'est retiré au moment du renouvellement de la charte. Le maire, Philippe Charrier, évoque deux sujets de discorde. « Le premier, c'est le projet d'implantation d'une aire de grand passage pour les gens du voyage à Senlis, en lisière de notre forêt, sur une zone que le parc avait classée "d'intérêt et de sensibilité paysagère". J'ai demandé sa protection. Or, le PNR a laissé

faire. » Le second motif ? Le site logistique d'Amazon à Senlis. « Il impactait fortement notre village sur le plan visuel, poursuit l' élu. J'ai réclamé une modification des plans des bâtiments [...], sans résultat. » La charte du parc est opposable aux documents d'urbanisme, pas aux permis de construire. Quant à l'aire de grand passage, « nous avons [cherché] d'autres lieux. Le bureau a refusé d'attaquer la décision au tribunal administratif », justifie Sylvie Capron, directrice du PNR.



Quatre questions à...

ROGER ESTÈVE

Ancien membre du Conseil national de la protection de la nature (CNPN)

« Une sélection plus exigeante s'impose »

Q C Vous avez siégé 26 ans au CNPN et présidé la commission des aires protégées durant 10 ans, donc évalué de nombreuses chartes de parcs naturels régionaux (PNR). Quelle évolution constatez-vous ?

ROGER ESTÈVE On compte aujourd'hui 58 PNR, qui représentent 17 % du territoire, c'est énorme. Le Code de l'environnement précise qu'ils doivent présenter une identité forte, un patrimoine naturel et culturel et des paysages remarquables, comme ceux du Vercors, de la Chartreuse ou de la Corse. Toutefois, en multipliant leur nombre, on va vers des parcs à la nature ordinaire, sans particularismes. Les élus en veulent un parce que c'est porteur pour le tourisme et qu'ils obtiennent des financements spécifiques, en particulier des régions. Si l'État accorde le label, il ne s'oppose jamais à la volonté de ces dernières d'en créer un.

Q C Vous faites la distinction entre le parc naturel régional rural et le périurbain, pourquoi ?

R. E. En zone rurale, le parc compense le déficit des services de l'État en matière d'aménagement du territoire. Cependant, on a de plus en plus de PNR à proximité des grandes agglomérations, que ce soit dans le Sud, le Nord, en Bretagne ou en Île-de-France. Ils deviennent des espaces périurbains pour les citadins qui ont les moyens. Les gens de la ville y restaurent le bâti historique, ils achètent bio et local, bénéficient de paysages préservés et d'un environnement de qualité. Cette mutation se fait aux dépens des populations locales. Le foncier flambe, elles n'y ont plus accès. Le tissu rural qui fait partie de l'ADN des parcs se perd.

Q C De quels moyens dispose un parc pour agir sur son territoire ?

R. E. Contrairement aux parcs nationaux et aux réserves naturelles, le PNR est un outil contractuel,



L. HANNING

sans pouvoir réglementaire, ce qui suppose que tous les acteurs locaux réussissent à se mettre d'accord. La conséquence ? C'est fréquemment sur le plus petit dénominateur commun que se construit sa charte. Préservation des écosystèmes, paysage, énergie renouvelable, urbanisme, mobilité, etc., son champ d'intervention s'élargit. Le parc peut, par exemple, promouvoir une agriculture durable en cherchant des financements européens, mais il ne met pas à l'abri des dérives de l'agriculture intensive (lire également l'encadré sur le Marais poitevin, p. 18-19). Il a aussi la possibilité de créer des espaces protégés. Lors de l'examen des chartes, le CNPN relève régulièrement leurs faiblesses en matière de prise en compte de la biodiversité.

Q C Quel pourrait être l'avenir des parcs naturels régionaux ?

R. E. La stratégie nationale pour les aires protégées considère les PNR comme des espaces privilégiés pour créer des zones sous protection forte sur au moins 10 % du territoire national. Il s'agit d'un vaste chantier à lancer. Leur fédération a proposé une évolution de leur statut en établissement public, ce qui se traduirait par un transfert de compétences à leur profit dans les domaines de la protection de la nature, de la culture et du tourisme. Les régions s'y opposent, car elles craignent de perdre des moyens financiers et humains. Par ailleurs, de nouveaux projets de parcs ne cessent d'émerger. Va-t-on en couvrir la France au risque de les banaliser, ou tendre vers une sélection plus exigeante des chartes, quitte à retirer le label à certains ? C'est le sujet des années à venir.

AGATHE DARDANNE

attend depuis près de 18 mois que le portail de sa résidence, à Maisons-Alfort (94), fonctionne.



Des travaux mal exécutés et un syndic aux abonnés absents : une situation que vivent trop de copropriétaires. Qui se sentent alors bien démunis.

— Par ARNAUD DE BLAUWE



Quelques mois après son installation, le portail de la résidence a cédé. Il ne peut plus être fermé, ce qui entraîne de nombreuses nuisances.

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



COPROPRIÉTÉ

Le syndic bloque sur le portail

Le portail vert donne sur une petite avenue de Maisons-Alfort, près de Paris. Il est grand ouvert. Plus surprenant, une palette en bois maintient l'un des deux battants contre le mur. Il s'agit de l'entrée d'une résidence composée d'une dizaine de logements répartis dans deux bâtiments. Agathe Dardanne, professeur des écoles en congé parental, vit avec son mari, chirurgien, et leurs deux enfants dans un appartement douillet, au dernier étage de l'immeuble sur rue. Présidente du conseil syndical, la jeune femme se bat depuis plusieurs mois pour que ce portail fonctionne enfin.

« Cela vous pourrit la vie, vous obsède, attaque-t-elle d'emblée. C'est une petite histoire, mais elle mérite qu'on s'y attarde. Elle illustre la manière dont certains professionnels traitent leurs clients, qui, négligés, finissent par éprouver un sentiment d'injustice. Pour autant, je ne lâcherai rien ! »

Dans le collimateur de la trentenaire, l'agence Citya de Maisons-Alfort, qui s'occupe de la gestion de la copropriété, et la société Batimarcela, située à Athis-Mons (91). Elle a installé l'ouvrage de la discorde en novembre 2020.

Huit réparations inutiles

L'équipement n'a été opérationnel que quelques mois. *« Il a vite donné des signes de faiblesse, poursuit Agathe. Occupants et visiteurs restaient bloqués devant. L'un d'eux a d'ailleurs sans doute forcé la poignée de la porte piéton. »* Elle ajoute : *« L'entreprise est intervenue huit fois, sans résultat. Et en janvier 2021, le portail a définitivement cédé (désolidarisation du bras mécanique). Nous ne pouvions plus le fermer. »* La cour de la résidence est devenue, dès lors, une source de nuisances. Passants venant uriner, clients du supermarché voisin y garant leur voiture, riverains abandonnant leurs encombrants... une situation difficile à vivre et qui s'éternise. Agathe a, par la suite, compris que les choses s'étaient mal emmanchées dès le départ. *« Le 21 août 2020, Citya a versé un acompte de 5 039,16 €, soit 50 % du montant total figurant sur le devis, décrypte-t-elle. Le solde a été réglé huit jours après. La totalité de la facture a donc été acquittée avant que les travaux débutent, trois mois plus tard. Quand je l'ai dit au syndic, il a reconnu qu'une boulette avait été commise par un collaborateur coutumier du fait, remercié depuis. »* Un nouveau conseiller a, depuis, pris la relève.

L'assureur refuse la garantie

Appelée en garantie, l'assurance professionnelle de l'entreprise (lire aussi l'encadré p. 23) refuse d'agir parce qu'il n'y a pas eu de réception formelle du chantier, les travaux ayant déjà été intégralement

La bourde du syndic ? Il a payé intégralement l'installateur avant le début des travaux



La copropriété compte débarquer le syndic lors de la prochaine assemblée générale.

payés. Aujourd'hui encore, les discussions se poursuivent avec cet assureur et celui de l'immeuble. Un audit de l'ouvrage (à l'initiative de la copropriétaire) relève par ailleurs plusieurs défauts et non-conformités. Portail pas adapté à une utilisation résidentielle, attestation CE non fournie, pose incorrecte, absence de sécurité anti-écrasement piéton et de marquage au sol de l'aire de fonctionnement... le constat est accablant. *« Sans parler des réparations hasardeuses réalisées par Batimarcela. Un jour, notamment, un des techniciens a inséré des vis avec des têtes trop petites »,* complète Agathe. Trop, c'est trop. En janvier dernier, elle se tourne vers un avocat. Celui-ci rédige un courrier mettant en demeure l'installateur de déposer le portail et de rembourser les sommes payées, ce qui permettrait aux copropriétaires de faire appel à un autre entrepreneur. Le gérant de Batimarcela, lui, rétorque que les travaux ont été effectués dans les règles de l'art et que tout est aux normes. Outre le mauvais usage par les habitants, il explique *« la casse du portail »* par une autre et curieuse raison : si on l'avait prévenu, lors de la commande, qu'il y avait du vent à Maisons-Alfort (*sic*), il n'aurait pas choisi un modèle plein, mais un avec des barreaux !

— Le ton monte

Et les mois s'écoulent sans rien de notable. Jusqu'à ces dernières semaines. *« Le syndic s'est rangé du côté de l'entreprise : si le portail est défectueux, c'est parce que les résidents l'ont vandalisé ! »,* s'insurge Agathe. Excédée, elle rédige des avis négatifs sur des sites internet et les réseaux sociaux. Le 18 mai, alors qu'elle vient d'envoyer une lettre recommandée à Citya lui demandant de remplacer l'équipement et d'indemniser la copropriété, elle reçoit un appel de la directrice de l'antenne locale de Maisons-Alfort. *« Elle me reproche un commentaire où j'ai écrit qu'il fallait ruiner la réputation de son agence et m'indique qu'elle va porter plainte pour diffamation »,* raconte Agathe. La communication, commencée à 14h08, dure une vingtaine de minutes. À 16h48, le portable de la mère de famille sonne : une policière lui annonce qu'une plainte a été déposée contre elle et l'incite à retirer ses posts *« désobligeants »*. Agathe suit son conseil. Quelques jours plus tard, au commissariat, elle apprend que l'affaire sera classée sans suite. Début juin, le dossier comme le portail restaient grand ouverts. La copropriété envisage de lancer une procédure de révocation du syndic (lire l'encadré ci-contre). De toute façon, elle compte le débarquer à la prochaine assemblée générale. Dans un courrier adressé à *Que Choisir*, l'avocat de Citya conteste vigoureusement la version livrée par Agathe : *« L'agence n'a commis aucune faute susceptible d'engager sa responsabilité. »* C'est dit ! ♦

Des procédures à connaître

Peut-on révoquer le syndic en cours de mandat ? Comment contester des travaux mal exécutés ? Deux questions soulevées par l'affaire relatée ci-contre.

Révoquer le syndic

Pour se séparer d'un syndic en cours de mandat, il faut invoquer un motif légitime et sérieux (fautes de gestion, non-paiement des charges...). Un ou plusieurs copropriétaires ou bien le conseil syndical doivent lui demander d'inscrire le projet de résolution à l'ordre du jour de la prochaine assemblée générale (AG). En cas de refus, ils peuvent convoquer eux-mêmes une AG extraordinaire. La fin anticipée du contrat du syndic nécessite la majorité absolue des copropriétaires. Quand elle n'est pas atteinte, il y a deux solutions.

Le vote a recueilli au moins un tiers de voix « pour ». La même assemblée organise un second vote à la majorité simple.

Le vote a recueilli moins d'un tiers de voix « pour ». Une nouvelle assemblée générale sera convoquée dans les trois mois, afin de procéder à un vote à la majorité simple.

La rupture du contrat doit intervenir au plus tôt un jour franc après le vote en AG. Attention, la révocation abusive du syndic est susceptible d'être condamnée par la justice.

Contester des travaux

Tout entrepreneur qui effectue des travaux est tenu de réparer les désordres survenus dans les 12 mois suivant la réception du chantier. C'est la garantie légale de parfait achèvement pour laquelle il est assuré. Elle couvre les défauts apparents ou non. L'entreprise peut s'exonérer de sa responsabilité si elle établit que le client a été négligent (aucun entretien, mauvaise utilisation...). Si elle n'accepte pas d'effectuer la remise en état dans le délai fixé ou qu'elle ne répare pas correctement, il convient de la mettre en demeure, par lettre recommandée avec AR, de s'exécuter (condition pour que la garantie puisse jouer). Dans le cas où son refus persiste, une autre société est en droit d'intervenir. Et c'est l'établissement défaillant qui devra prendre en charge la facture (paiement direct ou remboursement).



ALIMENTATION

Une succession de crises

Explosion des coûts de fonctionnement, commerce perturbé par la guerre en Ukraine et, désormais, sécheresse. La production alimentaire hexagonale est chahutée par un cumul inédit de difficultés. Revue.

— Par **ELSA CASALEGNO**

Première mauvaise nouvelle, les prix des aliments continueront sûrement à augmenter dans les mois à venir. La seconde ? Il faudrait maintenir des tarifs élevés pour soutenir nos agriculteurs. Car le secteur rencontre des difficultés croissantes : revenus en berne, vieillissement des paysans, crise environnementale, inflation due à la reprise économique post-covid... Le printemps 2022 illustre à quel point tout peut s'emballer quand un événement géopolitique, tel qu'un conflit militaire entre deux grandes puissances agricoles, se greffe à un état des lieux déjà peu reluisant.

Depuis l'été 2020, le prix du blé a quadruplé. Celui du tournesol a triplé, tandis que le maïs a doublé. Les cotations en Bourse se sont envolées à des niveaux jamais atteints auparavant. Toutefois, ce sont les négociants internationaux de denrées agricoles, et surtout les spéculateurs qui empochent les plus-values (lire notre dossier dans le numéro de mai, QC n° 613), alors même qu'ils alimentent, par leur comportement, la flambée des cours provoquée par la guerre en Ukraine. Pour profiter, eux aussi, des retombées, les céréaliers hexagonaux devront avoir bien négocié leurs contrats de vente de la moisson 2022. Sinon, ils n'auront d'autre choix que d'attendre la récolte 2023. Néanmoins, dans tous les cas, leurs lourdes charges viendront plomber leurs recettes. Car pour produire du blé ou du tournesol, ils doivent tout acheter à l'étranger : engrais, pesticides, tracteurs, moissonneuses, carburant, gaz... Notre forte dépendance aux importations de ces intrants et matériel est le principal talon d'Achille de notre système agricole. La plupart des fermes en utilisent abondamment. Elles sont donc très vulnérables à leur cherté, voire à une rupture d'approvisionnement. Et, comme pour les autres matières premières, leurs prix grimpent depuis 18 mois – par exemple, certains engrais azotés ont été multipliés

par 5 –, au point qu'une partie des exploitants renonceront à en acheter, quitte à dégrader le rendement de leurs cultures. Reste que s'en passer ne s'improvise pas en deux mois.

Concernant l'élevage, c'est encore plus tendu. Dans plusieurs régions, il fait désormais trop sec pour que l'herbe des pâtures pousse. Le bétail se nourrit aussi de blé, de maïs, de tourteaux de soja, de colza ou de tournesol, autant de denrées dont les prix ont explosé. Alors que l'alimentation d'un porc ou d'un poulet représente plus de 65 % de son coût de production, il est impossible pour un éleveur de supporter seul la hausse actuelle (+40 % en 18 mois). D'autant qu'une autre catastrophe a frappé la filière avicole cet hiver : une épidémie de grippe aviaire, la quatrième en sept ans, a touché le Sud-Ouest puis les Pays de la Loire et s'est soldée par des abattages massifs (16 millions de volailles). Le repeuplement des élevages n'a commencé

Sa forte dépendance aux importations d'intrants et de matériel agricole est le talon d'Achille de notre agriculture

L. GRANDGUILLOT/REA - PICTOS : NOUIN PROJET



Des voyants au rouge


33

départements
en vigilance
ou alerte sécheresse
mi-juin



55 %
des agriculteurs
ont plus
de 50 ans

-9%

d'œufs
produits
en 2022
par rapport
à 2021



16 millions
de volailles
abattues
en 5 mois



-30%
de lait français
d'ici à cinq ans



Agriculteurs :
1 sur 2
n'est pas remplacé
quand il quitte le métier

qu'en juin; conséquence, la production hexagonale d'œufs reculera de 9% en 2022 par rapport à 2021. Quant à la viande, le déficit pourrait se révéler plus important. L'augmentation de 4% du prix de détail des produits carnés, enregistrée au mois d'avril, n'est qu'un début... Pour autant, les consommateurs ne devraient pas trouver de rayons vides, du moins à court terme. Les importations de poulets en provenance d'autres pays européens et la réorientation d'œufs destinés en temps normal à l'industrie agroalimentaire combleront les manques.

Cette succession de crises aggrave la morosité ambiante dans la filière. Entre une moyenne d'âge élevée (la moitié des éleveurs ont plus de 50 ans), une lourde charge de travail et des revenus trop faibles, le métier n'attire plus. L'interprofession bovine Interbev tire la sonnette d'alarme sur la «*décapitalisation du cheptel bovin engagée depuis plusieurs années, faute de rémunération suffisante des producteurs*». Résultat, aujourd'hui, l'offre en bœuf s'avère inférieure à la demande, et c'est ce déséquilibre qui explique la majoration des prix de la viande rouge, davantage que l'inflation. «*Le cheptel a perdu 650 000 vaches depuis 2017*» sur un total de 18 millions de bovins, souligne Interbev. Et la tendance s'accélère. Ça tombe bien, pourrait-on penser, puisque les autorités de santé

publique incitent à consommer moins de bœuf, et qu'au vu du dérèglement climatique, nous devrions manger moins de viandes émettrices de gaz à effet de serre... Mais si la disparition forcée d'une partie des élevages peut permettre d'atteindre ces objectifs, encore faudrait-il qu'elle ne soit pas contrebalancée par des importations de viandes fournies par des exploitations plus polluantes!

Une filière qui ne boit plus du petit-lait

Du côté de la filière laitière, l'un de nos fleurons alimentaires, le paysage n'est pas plus riant. Les industriels redoutent que des milliers de fermes ne mettent la clé sous la porte dans les prochaines années, entraînant par ricochet la fermeture d'usines laitières dans les zones rurales. Les projections du ministère de l'Agriculture prévoient un recul de 30% des volumes de lait français d'ici à 2027. Un cataclysme, alors que l'Hexagone produit 24 milliards de litres par an depuis les années 1980 – quoique avec huit fois moins d'éleveurs qu'alors. Afin d'enrayer ces abandons, le syndicat des fabricants de lait conditionné Syndilait réclame que le litre UHT dépasse la barre symbolique du 1 €, «*une nécessité pour le secteur*». Et le prix du soutien des consommateurs au «made in France».

>>>



LE BIO Des consommateurs pas assez fidèles

Le bio connaît, depuis 2021, une désaffection des clients. En cause, des prix élevés, une confusion des labels et la concurrence du local.

Assurément, la filière bio traverse une mauvaise passe. Les ventes ont amorcé une baisse en 2021, après une année 2020 boostée par le confinement. Ce recul s'accélère depuis janvier : les achats d'aliments bio en supermarchés affichent une chute de 14 % sur le premier trimestre 2022 par rapport à 2021, et de 16 % en boutiques spécialisées. Ce sont surtout les denrées « historiques » – œufs, produits laitiers, viande, fruits et légumes – qui souffrent, alors que les produits transformés résistent mieux. Cela dit, cette déconsommation est générale et liée aux difficultés économiques dues au covid et à l'inflation. « Le marché alimentaire global a perdu 5 milliards d'euros (Md€) en 2021 par rapport à 2020, sur un total de 190 Md€. Tandis que celui du bio enregistre 68 millions de moins, sur un total de 13 Md€, relativise Laure Verdeau, directrice de l'Agence bio. Les ventes d'aliments bio en grandes surfaces (plus de la moitié des achats) et dans les magasins spécialisés (un quart des achats) régressent, mais la vente directe, les artisans et les circuits courts sont dynamiques. » Reste qu'« il y a bien une contraction du marché qui risque de durer »,

s'inquiète un autre acteur.

Depuis toujours, le prix élevé du bio constitue le principal frein à l'achat ; en période d'inflation, les ménages y sont plus sensibles et se tournent vers des gammes moins chères – ces arbitrages en défaveur des produits premium touchent également l'offre conventionnelle.

Les ventes plafonnent

L'inflation n'est pas la seule épine dans le pied du bio. L'heure est au ménage après une période de croissance très (trop ?) rapide. Depuis 2015, le chiffre d'affaires en grandes surfaces augmentait de plus de 10 % par an, porté par un foisonnement de nouveaux articles (en particulier, les déclinaisons bio dans les gammes des marques) et par l'ouverture en série de commerces spécialisés. Or, cet appel d'air retombe. Depuis trois ans, le bio plafonne à 6 % des ventes alimentaires totales. « Le secteur traverse une crise de croissance comme il en a déjà connu avant de se relancer », espère Charles Pernin, délégué général du syndicat Synabio. Il n'est pas aidé non plus, depuis quelques années, par l'émergence d'alternatives brouillant les repères des consommateurs :



La filière bio conserve un intérêt environnemental et sanitaire certain.

les démarches Haute valeur environnementale (HVE), zéro résidu de pesticides, sans additifs, local, fabriqué en France, etc., jouent sur les codes du bio sans en appliquer les contraintes, et proposent des aliments moins chers. Bilan : les clients ne perçoivent plus en quoi ce dernier se distingue et restent perplexes face aux produits ultratransformés ou aux fruits et légumes importés de contrées lointaines et/ou commercialisés sous plastique, mais labellisés... Pour autant, faut-il enterrer le bio, comme ses contempteurs le clament ? Sûrement pas ! La filière lance une campagne de communication intitulée #BioRéflexe afin de rappeler au grand public son intérêt environnemental et sanitaire. « Le label reste pertinent pour la transition agroécologique », affirme Charles Pernin, avec « la préservation de la biodiversité, le rééquilibrage de notre assiette vers plus de végétal et une alimentation favorable à la santé des producteurs comme à celle des consommateurs du fait de l'interdiction des pesticides de synthèse. »

>>> À ces diverses difficultés économiques s'ajoutent les effets du réchauffement climatique. Cette année, une sécheresse précoce menace, d'ores et déjà, pâturages et céréales dans de nombreux territoires (68 départements concernés dès le mois de mai). « Jusqu'au 1^{er} mai, l'état des cultures était bon. Puis on a subi un coup de chaud, et une sécheresse s'est installée. Les conditions se dégradent. Si le manque d'eau perdure, ça va être compliqué », déplore Philippe Heusele, cultivateur et président de l'interprofession France Export Céréales. Et les violents orages accompagnés de grêle qui se sont abattus, début juin, sur les exploitations ont causé d'importants dommages. Certes, il est encore trop tôt pour connaître les rendements prochains, mais ils seront largement amputés dans certaines zones. La récolte de blé pourrait tomber à une trentaine de millions de tonnes, alors qu'une année féconde permet d'en moissonner 40. « Nous ne prévoyons aucune pénurie en France, puisque nous produisons plus du double de nos besoins, rappelle Philippe Heusele. Toutefois, nous fournissons

également l'Espagne et l'Italie, ainsi que le sud de la Méditerranée. » Autant de régions qui sont frappées, depuis le début de l'année, par une grave sécheresse, et ne peuvent plus se tourner vers d'autres gros exportateurs, soit l'Ukraine et la Russie.

Partenariats intéressants

Comment consolider les agriculteurs dans cette période tourmentée ? La Loi Egalim de 2018 a permis de fluidifier les négociations commerciales dans la filière alimentaire, et à mieux prendre en compte les charges des producteurs. Cependant, son application reste partielle, difficile et peu réactive. En parallèle, des formes intéressantes de collaboration sont apparues, à l'instar des contrats tripartites signés entre agriculteurs, transformateurs et distributeurs. Ils sont de plus en plus fréquents en viande bovine et en lait (par exemple, C'est qui le patron ?), ainsi qu'en filière bio. Enfin, les circuits courts, qui avaient rencontré un beau succès pendant le confinement, mériteraient d'être développés – et soutenus par les consommateurs. ♦

CONTRÔLES DES ALIMENTS

Changement de crémérie

La surveillance de la qualité de nos aliments a été retirée au ministère de l'Économie au profit de celui de l'Agriculture. Et ce n'est pas une bonne nouvelle...

— Par **ELSA CASALEGNO**

A lors que l'on sort à peine du scandale Buitoni et Kinder, l'annonce a laissé perplexe : les missions de contrôle et d'analyses de nos denrées alimentaires sont transférées, depuis le 2 juin, du ministère de l'Économie à celui de l'Agriculture – plus précisément, de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) à la Direction générale de l'alimentation (DGAL). Il y a quelques semaines, Virginie Beaumeunier, la directrice générale de la DGCCRF, avait informé le personnel d'un changement au 1^{er} janvier 2023. Toutefois, le décret relatif aux attributions du ministre de l'Agriculture, publié le 2 juin au *Journal officiel*, entérine ce nouveau fonctionnement dès à présent. Une décision qui « sonne comme une sanction », déplore le syndicat CFDT-CCRF. Il redoute que cet abandon de compétences ne soit que le début d'un « dépeçage » de la DGCCRF par d'autres services.

Ce projet était évoqué depuis 2018, parmi différents scénarios, pour mettre en place « une police unique de la sécurité sanitaire des aliments qui permettra de simplifier l'action publique et de renforcer, d'une part, la sécurité sanitaire de nos aliments [dont le ministère de l'Agriculture a désormais pleinement la charge], et d'autre part, la lutte contre les fraudes économiques [assurée par le ministère de l'Économie via la DGCCRF] », expliquait le ministère de l'Agriculture,

interrogé mi-mai par *Que Choisir*. Il précisait que « cette réforme n'[était] pas encore finalisée » et que « les discussions se poursuivaient ».

Mais ce transfert de compétences a été mené sans négociation ni concertation, fulmine le syndicat Solidaires CCRF & SCL. Celui-ci a été validé « en toute opacité » lors d'une réunion entre le Premier ministre d'alors, Jean Castex, et ses ministres de l'Économie et de l'Agriculture... quelques jours avant la démission du précédent gouvernement, comme un cadeau de départ offert par Bruno Le Maire (Économie) à Julien Denormandie (Agriculture). Surtout, la mesure intervient en pleine crise sanitaire liée aux contaminations des pizzas Buitoni par des bactéries *E. coli* et des chocolats Kinder par des salmonelles. Or, le ministère de l'Agriculture est réputé bien plus souple à l'égard des industriels de l'agroalimentaire que celui de l'Économie.

Risque de conflits d'intérêts

L'objectif de cette réforme est a priori louable : elle vise à améliorer une répartition des contrôles « inutilement complexe » entre la DGAL et la DGCCRF, ainsi que

« l'efficacité et la lisibilité du dispositif », afin de dégager des « gains de productivité ». Mais si elle s'accompagne du transfert de 60 postes de la DGCCRF vers la DGAL, elle n'évoque aucune montée en puissance globale, seule à même d'augmenter la qualité du travail de surveillance menée par les agents de ces deux directions. Pourtant, les syndicats tirent depuis des années la sonnette d'alarme face au manque chronique d'effectifs. Derrière se profile une proposition de « déléguer » une partie des contrôles et des analyses au profit de bureaux d'études et de laboratoires privés avec les risques induits de conflits d'intérêts et d'opacité, ces acteurs pouvant également travailler pour les fabricants.

Le bénéfice pour les consommateurs n'est de fait pas flagrant. Si l'exécutif veut renforcer la sécurité et la loyauté de la chaîne alimentaire, il pourrait commencer par remettre en question le système des autocontrôles réalisés par les entreprises, qui montre régulièrement ses limites. Les affaires Spanghero (plats cuisinés à la viande de cheval), Lactalis (lait infantile en poudre contaminé à la salmonelle) et Castel Viandes (QC n° 614) sont là pour nous le rappeler... ♦

Une partie des inspections pourrait être confiée à des acteurs privés



Les agents ne sont pas assez nombreux pour effectuer tous les contrôles nécessaires.

LOCATION DE VOITURES —

Rachat de franchise, le coup de bambou

Les assurances complémentaires commercialisées par les sociétés de location automobile pour couvrir certains dommages alourdissent la facture. Il existe d'autres solutions.

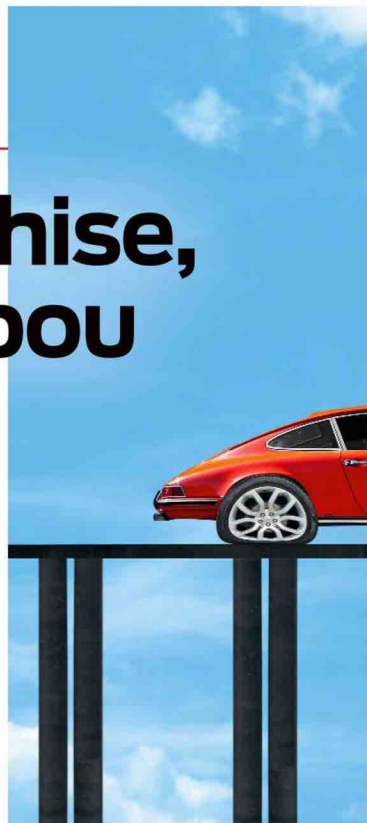
— Par **ÉLISA OUDIN**

Ces derniers mois, les particuliers qui ont voulu louer un véhicule auprès d'une agence ou d'un site Internet se sont pris un coup de chaud en consultant les tarifs ! Inflation et, surtout, recul de la production d'automobiles neuves sur le marché mondial impactent les prix des loueurs. Autre mauvaise surprise : l'assurance complémentaire (dite « rachat de franchise ») a aussi flambé. Elle représente désormais environ 20 % du prix des locations de courte durée. Exemple : si l'on souscrit l'assurance complémentaire couvrant tous les dommages matériels et le vol de la voiture, une berline cinq portes (de type Peugeot 308 AUT), proposée à 660 € par Hertz la semaine du 2 au 9 juillet 2022, revient à plus de 787 € ; soit un surcoût de près de 19 % ! La même prestation passe, chez Avis, de 680 € sans complémentaire à 812 € avec, soit un supplément de 20 %. Mais à quoi correspond exactement cette assurance ? Est-on vraiment obligé d'y souscrire ? En France (mais ce n'est

pas le cas dans tous les pays), les contrats de location de véhicule couvrent les dégâts causés à des tiers : c'est la fameuse assurance « responsabilité civile ». Pour le reste, c'est à la volonté du loueur.

Difficile de s'en passer

La plupart du temps, celui-ci intègre dans son prix de base le coût d'une « responsabilité dommage » intermédiaire (soit la couverture contre les avaries matérielles et le vol de la voiture), mais avec des franchises encore élevées pour les particuliers. De fait, en cas de sinistre, ces derniers doivent s'acquitter d'un montant non remboursable, variable selon les agences et les plateformes de courtage, mais qui excèdent souvent 1 000 €. C'est cette somme que l'assurance complémentaire offre généralement de neutraliser. Moyennant une vingtaine d'euros par jour selon les contrats, le consommateur s'assure de ne pas payer de franchise (en cas de réparation du véhicule, avec ou sans



tiers identifié, et de vol), ou alors, seulement partiellement (le montant de l'assurance diminue d'autant). En pratique, plus la durée de location est courte, plus il est avantageux de souscrire une complémentaire. Au-delà d'une dizaine de jours d'emprunt, la question mérite qu'on se la pose : la cotisation va en effet se rapprocher peu à peu de la franchise, puis la dépasser.

Attention ! Certains loueurs n'incluent aucune assurance dommage intermédiaire dans le contrat de base. Ils prévoient seulement la responsabilité civile, obligatoire. Dans ce cas, le client est responsable de la valeur totale du véhicule. Ainsi, il lui faudra déboursier le prix de remplacement de la voiture si elle est volée... Le jeu n'en vaut pas la chandelle : impossible de se passer d'une complémentaire dans cette situation. C'est pourquoi il est impératif, avant toute décision, de lire attentivement les documents. Il faut absolument vérifier si l'assurance

OPTIONS EN SUS Assistance dépannage ou dommages corporels

Les dégradations causées au véhicule sont couvertes par l'assurance rachat de franchise. Cependant, cette dernière ne prend

généralement pas en compte les garanties assistance dépannage ou dommages corporels du conducteur, qui relèvent d'autres formules.

Celles-ci peuvent être proposées en option par les loueurs mais, là encore, on en trouve de beaucoup plus avantageuses sur le marché.



ILLUSTRATION : SARAH BOUILLAUD



concerne seulement un rachat de franchise, ou bien l'intégralité de la valeur du véhicule au jour du sinistre!

Cartes bancaires, dans quels cas ?

Les cartes bancaires haut de gamme – Premier chez Visa et Gold chez Mastercard – comportent des assurances voyages qui couvrent plus ou moins les locations de voitures. Cela permet-il d'éviter de souscrire une complémentaire ? Parfois, mais pas toujours.

La carte Visa Premier assure les dégâts matériels et le vol de véhicule. Avec une restriction de taille: l'existence d'une franchise « 100 km du domicile » (résidence principale). En clair, si vous louez une automobile près de chez vous, vous devrez parcourir plus que cette distance pour commencer à être couvert. Réservez donc la garantie de la carte Visa Premier à la location d'une voiture sur votre lieu de vacances (éloigné, donc,

Les prix des assurances complémentaires ont explosé en 2022

de plus de 100 km de chez vous) pour économiser la complémentaire du loueur. Le montant des remboursements peut varier selon les banques, mais la somme suffit a priori à couvrir la plupart des risques garantis. Sachez que la durée de l'assurance est limitée dans le temps (la plupart du temps, à 31 jours consécutifs de location) et à deux sinistres par an. Elle ne concerne pas les véhicules haut de gamme.

La carte Gold Mastercard présente des caractéristiques proches de celle de la Visa Premier, mais sans la fameuse franchise kilométrique. Le plafond de remboursement s'avère plutôt élevé et le rachat de franchise est total (comme pour la Visa Premier).

Gros défaut de cette couverture incluse dans ces cartes: le « pinaillage » en cas de sinistre. Attendez-vous à devoir fournir de nombreux justificatifs (que vous aurez pris soin, bien sûr, de conserver)!

Des contrats moins chers

Si vous décidez de souscrire un rachat total de franchise auprès des principales sociétés de location automobile, le tarif oscille (début juillet) entre 20 et 30 € la journée pour une berline. La société Sixt facture 29 € par jour, Avis, 24 € et Hertz, 18 €. Or, vous pouvez trouver chez des assureurs ou des courtiers alternatifs des contrats indépendants, appelés « Zéro franchise », qui incluent un rachat total à un montant bien plus intéressant. C'est le cas du SereniPack journalier, commercialisé 5 € par la jeune plateforme SereniTrip, et du RentalCover, vendu 48 € pour une semaine de location (début juillet), soit quatre fois moins cher que chez Sixt. Un peu plus onéreuse – mais toujours plus avantageuse que nombre de formules proposées par les agences de location –, l'option rachat total de franchise de Carlili (développée en partenariat avec Axa) s'affiche à 15 € par jour.

À noter, une majorité de contrats « Zéro franchise » comprennent aussi la garantie bris de glace et pneus (crevaisin), et parfois même les dommages causés aux parties hautes du véhicule (au-dessus du parebrise) ou au bas de caisse (sous le parechoc). Très souvent, ces dégradations ne sont pas prises en charge par les loueurs. Une raison supplémentaire de regarder du côté des contrats alternatifs... Ou d'interroger son propre assureur afin de savoir s'il distribue une assurance location auto moins coûteuse que celle des agences. Ces contrats peuvent être souscrits le jour même et, fréquemment, directement en ligne.

Soyez vigilant tout de même, car le plafond de remboursement des contrats « Zéro franchise » se révèle trop faible pour couvrir certains sinistres. Exemple: celui du SereniPack est fixé à 7000 €. Cela permet de racheter des franchises, pas de payer le remplacement d'une voiture en cas de vol. ♦

ASSURANCES VOYAGES

Elles reviennent de loin

D'abord malmené par la pandémie de covid, le secteur des assurances voyages redécoule grâce à elle : les consommateurs sont plus nombreux à vouloir se prémunir contre l'annulation ou la maladie.

— Par **MORGAN BOURVEN**

S'il y a une activité qui a été plus touchée que les autres par les restrictions liées au Covid-19, c'est bien celle du tourisme. Et dans le même bateau, les assurances voyages. « Dès mars 2020, notre chiffre d'affaires a été divisé par deux, alors que nous devions au même moment répondre à des milliers de clients », témoigne Geoffroy Bonnet-Eymard, directeur de Chapka assurances. « Sur certains de nos marchés, comme celui de la vente via les agences de voyages, qui ont dû fermer, l'impact a même été de -70 à -80 % », précise Vincent Cordier, à la tête, avec son frère Alexandre, de la société Ava assurances. La pandémie a bouleversé ce secteur en progression constante depuis 10 ans. En 2019, il avait généré, en France, entre 480 et 530 millions d'euros de chiffre d'affaires, selon les estimations du consultant Marc Nabeth, qui en a réalisé une radiographie pour le cabinet Valmen Consulting fin 2019 et début 2020. À titre de comparaison, les assurances pour appareils mobiles représentaient, la même année, 426 millions d'euros de chiffre d'affaires.

Fort rebond du tourisme

Toutefois, malgré ces circonstances inédites depuis la Seconde Guerre mondiale, les professionnels demeurent confiants : non seulement le secteur reprend rapidement des couleurs grâce au fort rebond du tourisme, mais nombre de pays exigent maintenant que les touristes contractent une assurance voyage. Ceux-ci étaient une poignée avant la crise sanitaire (Algérie, Chine, Cuba, Russie...). Dorénavant, une quarantaine de destinations sont concernées, et le risque Covid-19 doit y figurer. « Cette obligation influe sur notre activité, aujourd'hui supérieure de 25 % aux niveaux de 2019, admet Geoffroy Bonnet-Eymard. Nous n'apprécions pas cette situation. Nous préférons convaincre les particuliers de l'intérêt de notre offre plutôt que de les voir y souscrire sous la contrainte. » Ceux qui se tournent volontairement, pour la première fois, vers ce type de couverture sont également plus nombreux. « Nous recevons tous les jours des demandes

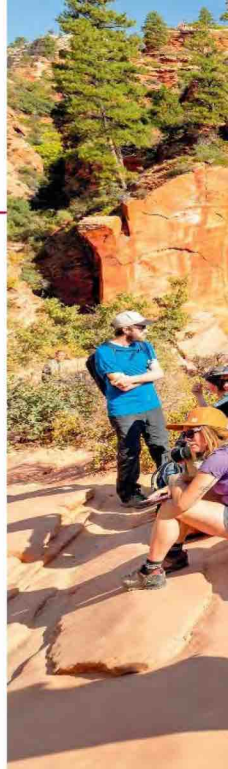
qui concernent la garantie annulation, car les voyageurs ont peur de ne pas pouvoir partir à cause du covid, parce qu'ils seraient positifs ou, tout simplement, déclarés cas contacts », poursuit-il. Il faut dire que depuis début 2020, la probabilité d'annuler ses vacances a fortement augmenté.

Le risque pandémique désormais inclus

Afin de répondre à cette crainte du Covid-19, les assureurs ont, dès les premières semaines de la crise, modifié leurs contrats. « Les conséquences des pandémies et des épidémies ont toujours été exclues des garanties annulation », rappelle Alexandre Cordier. Aucune indemnisation n'était possible si vous annuliez vos vacances pour ce motif. Ce n'est désormais plus le cas et la plupart des compagnies fournissent des attestations avec la mention covid à présenter à la douane. « Nous avons développé de nouvelles garanties, comme la prise en charge des frais d'hébergement en cas de mise en quarantaine ou le remboursement du voyage si l'assuré est positif ou cas contact », indique Alexandre Cordier. Attention, celles-ci ne couvrent pas les annulations dues aux fermetures de frontières ou aux interdictions de voyager décrétées par les autorités. « Personne ne fait ça », insiste Geoffroy Bonnet-Eymard. Et d'affirmer que quand cela s'est produit, les assureurs voyages n'ont pas eu à intervenir puisque les acteurs du tourisme (compagnies aériennes, hôtels, agences de voyages...) ont procédé eux-mêmes au remboursement ou émis des avoirs. Même si c'était parfois laborieux...

Une exigence de transparence

D'après l'étude de Marc Nabeth, entre 5 et 10 % de clients, mécontents de leur couverture, auraient adressé des réclamations. Elles s'expliquent diversement : mauvaise connaissance >>>



8 ASSURANCES PASSÉES AU CRIBLE

Nous avons simulé le coût d'une assurance santé (avec option Covid-19) et annulation pour un voyage de trois semaines aux USA, d'une valeur de 2 000 €, pour une personne de 60 ans. Les devis montrent des différences dans les garanties de base. Les offres incluent souvent des prestations spécifiques à chaque compagnie.

ASSUREUR (NOM DE LA FORMULE CHOISIE)	Prix pour un voyage aux États-Unis d'une valeur de 2 000 €	Limite d'âge €	Plafond de garantie des frais médicaux Avec ou sans franchise	responsabilité civile Avec ou sans franchise	Plafond Assurance perte/ vol de bagages Avec ou sans franchise	Assurance annulation Avec ou sans franchise	Couverture Covid-19
1 ACS (GLOBE TRAVELLER)	125	66 ans	500 000 € Sans	4 500 000 € Avec (100 €)	2 000 € Avec (30 €)	9 000 € par assuré et 30 000 € par événement Avec (30 €)	Frais médicaux couverts. Annulation non
2 ALLIANZ TRAVEL (ASSURANCE VOYAGE)	152,01	Aucune	300 000 € Avec (30 €)	4 500 000 € Avec (80 €)	3 000 € Avec (30 €)	8 000 € par assuré et 32 000 € par événement Avec (30 €)	Frais médicaux et annulation couverts
3 APRIL (BASIC)	166,50	75 ans	100 000 € Avec (30 €)	Non incluse. Dispo. avec la formule Power à 217,20 € (2)	Non incluse	16 000 € par assuré et 40 000 € par événement Avec (10 %)	Frais médicaux et annulation couverts
4 ASSUR TRAVEL (SUMMUM)	119	Aucune	500 000 € Avec (30 €)	Non proposée	1 000 € Avec (25 €)	6 000 € par assuré et 30 000 € par dossier Avec mais variable (3)	Frais médicaux et annulation couverts
5 AVA (AVA PASS AVEC OPTION ANNULATION ZAP+)	180	Aucune	500 000 € Avec (30 €)	4 500 000 € Avec (80 €)	1 500 € par assuré ou 4 000 € par évén. Avec (30 €)	6 000 € par assuré et 30 000 € par événement Avec (30 €)	Frais médicaux et annulation couverts
6 AVI (ROUTARD)	133,92	Aucune	300 000 € (1) Avec (30 €)	750 000 € Sans	2 000 € Sans	Pas de garantie annulation	Frais médicaux couverts
7 CHAPKA (CAP ASSISTANCE 24 H/24)	140	Aucune	1 000 000 € Sans	4 500 000 € Sans	3 000 € Sans	8 000 € par assuré et 40 000 € par évén. Avec (20 € à 20 % selon motifs)	Frais médicaux et annulation couverts
8 EUROOP ASSISTANCE (PREMIUM)	182	Aucune	300 000 € Avec (30 €)	4 000 000 € Sans	3 000 € Avec (50 €)	8 000 € par assuré et 35 000 € par évén. Avec (0 à 10 % selon motifs)	Frais médicaux et annulation couverts

(1) 100 000 € à partir de 61 ans. (2) 1 000 000 € maximum. (3) de 0 € à 10 % du coût du voyage selon motifs.

CARTES BANCAIRES Êtes-vous déjà couvert ?

Le principal concurrent des assureurs voyages se cache dans le portefeuille des consommateurs. Il s'agit des cartes bancaires. Leurs garanties en la matière représenteraient la moitié du chiffre d'affaires du marché, selon les estimations du consultant Marc Nabeth. « Alors qu'on pourrait croire

qu'elles sont méconnues, les consommateurs les utilisent beaucoup, car ils sont désormais plus avertis », souligne-t-il. D'ailleurs, le rapport entre les remboursements de sinistres et les cotisations perçues serait proche de 100 % : peu rentables, elles constituent surtout des produits d'appel pour les cartes haut de gamme. Rendent-elles inutile la souscription à une assurance spécifique ?

Pour la profession, la réponse est non, forcément. « Elles sont trop légères : elles ne couvrent pas le Covid-19 ou les frais médicaux », rappelle Geoffroy Bonnet-Eymard, de la compagnie Chapka, qui regrette que les banquiers n'aient pas le même devoir d'information sur leurs couvertures que les assureurs. Celles des cartes d'entrée de gamme sont très basiques : pas d'assurance annulation, prise en charge des frais médicaux non

incluse ou aux plafonds très bas (11 000 € pour une Mastercard, par exemple), etc. Les cartes premium font mieux, mais leurs garanties n'atteignent pas celles des offres dédiées : le remboursement des frais médicaux est ainsi plafonné à 155 000 € à l'étranger avec une Mastercard Gold ou une Visa Premier. Insuffisant en cas de grave pépin dans un pays tel que les États-Unis, où une journée d'hospitalisation coûte, en moyenne, 11 000 €. Leurs garanties annulation sont aussi plus restrictives : « Elles ne concernent que quelques motifs (maladie, perte d'emploi...) alors que nous, nous nous prenons en charge si votre chien est malade ou que vous perdez vos papiers », glisse le directeur de Chapka. En revanche, les cartes haut de gamme proposent le rachat de franchise en cas de problème lors d'une location de véhicule (lire également p. 28), ce qui n'est souvent pas le cas des assureurs.



>>> des garanties ayant entraîné un rejet du dossier, difficulté à réunir l'ensemble des justificatifs demandés, garanties comportant trop d'exclusions ou inadéquates aux évolutions sociétales... « Depuis une dizaine d'années, des progrès ont été faits, et les assureurs montrent une vraie volonté de satisfaire les demandes des consommateurs. Toutefois, en cas de refus de remboursement pour des raisons perçues comme injustes, ces derniers sont forcément en colère », observe le consultant. D'où l'accent mis par les assureurs sur la pédagogie et la transparence. « Nous savons que le fait de requérir des pièces justificatives irrite, mais la loi nous l'impose : nous ne pouvons pas simplement donner un chèque à quelqu'un sans vérifier qu'il est, s'il a bien réglé son séjour, quel a été le problème, les frais qu'il a dû payer... ce qui fait déjà quatre documents à envoyer », détaille Geoffroy Bonnet-Eymard. Pour éviter les incompréhensions ou les mauvaises surprises, préférez les sites qui affichent clairement leurs tableaux de garanties et où l'on trouve les conditions générales de vente sans difficulté. Ou, mieux, ceux où un conseiller est facile à joindre

par chat ou par téléphone. « Il est important d'avoir un service client capable de répondre aux interrogations. Dès lors, lorsqu'un sinistre arrivera, nous n'aurons pas raconté n'importe quoi à l'assuré », résume Alexandre Cordier.

Des profils sur mesure

Cette qualité du service client compte d'autant plus que les offres sont pléthoriques. Elles sont destinées aux touristes occasionnels ou aux « tourdumondistes », aux étudiants à l'étranger ou aux expatriés, aux familles ou aux voyageurs solitaires. Et ce avec des options pour tous les besoins... jusqu'au remboursement du séjour si vous avez prévu de skier ou de pratiquer le golf et que la météo n'est pas au rendez-vous. Ce sur-mesure rassure les consommateurs, qui se sentent compris. Il vise aussi à se conformer aux nouvelles tendances du voyage. « Avec les bouleversements vécus par le tourisme ces dernières années, si les assureurs ne s'étaient pas adaptés, ils seraient morts », certifie Marc Nabeth.

Pour trouver l'offre qui vous convient, demandez plusieurs devis. Examinez les options, les exclusions et les conditions (le tarif des franchises peut varier fortement). Et n'oubliez pas que l'assurance peut être souscrite jusqu'au départ, voire durant les vacances. Donc, inutile de vous précipiter... sauf si vous voulez une garantie annulation, qu'il faut acheter en même temps que le séjour couvert. Sa cotisation représente de 3 à 6 % du coût global du voyage. Le prix de la sérénité ? ♦

Avant de souscrire une assurance, il faut toujours prendre le temps de comparer plusieurs offres



Pour réaliser les tests de ce mois-ci, nous avons **acheté 116 produits, mobilisé 11 laboratoires** et dépensé 284 650 €.

R. WAGNER

NOTRE EXPERTISE

LES PRODUITS CHOISIS

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

NOS TESTS COMPARATIFS

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

AUCUNE PUBLICITÉ N'EST ACCEPTÉE

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

POUR VOUS AIDER À CHOISIR

GRAND TEST DU MOIS

34

JUS D'ORANGE

TOUS LES AUTRES TESTS

38

RÉPULSIFS ANTIMOUSTIQUES

41

CLIMATISEURS FIXES ET MOBILES

44

CRÈMES SOLAIRES HAUTE PROTECTION

47

SIÈGES-AUTOS PLIANTS

48

ÉCOUTEURS SANS FIL

49

TESTÉ AILLEURS



Protocoles des tests
et caractéristiques
des produits sur

QUECHOISIR.ORG

ACCÈS
LIBRE



LE MEILLEUR NOTÉ

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



BON CHOIX

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



MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ/PRIX

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



À ÉVITER

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

JUS D'ORANGE

Pulpe fiction

La qualité des jus d'orange ne dépend pas de leur prix. Mais leurs bienfaits supposés sont une illusion : ces produits s'avèrent bien trop sucrés et n'apportent guère de fibres, même dans leur version avec pulpe.

— Par **ELSA ABDOUN** avec **DOMITILLE VEY**

Malgré la préconisation de Santé publique France de limiter les boissons sucrées, le jus d'orange demeure, pour beaucoup, un élément essentiel du petit-déjeuner. En 2020, les Français, convaincus de ses bienfaits, en ont bu, en moyenne, un litre et demi par mois et par personne. Or, les résultats de nos tests confirment sans surprise qu'il vaut mieux éviter d'abuser de ce produit pour préserver sa santé. Ils permettront aussi aux personnes qui ne veulent pas s'en passer de choisir les meilleures références.

FIBRES NOYÉES DANS LE JUS

Une des raisons pour lesquelles la consommation de fruits est encouragée est leur quantité de fibres. Car ces molécules, en participant à la sensation de satiété et en nourrissant le microbiote intestinal, réduisent les risques de surpoids, de maladies cardiovasculaires, de cancer, etc. Malheureusement, les jus, contrairement aux fruits dont ils sont extraits, en comportent très peu. Et la présence de pulpe n'y change rien : un verre de n'importe lequel des 26 que nous avons analysés fournissait moins de 3 % des 30 grammes de fibres recommandés chaque jour. Une orange fraîche en apporte, elle, cinq fois plus !

Repères

Pur jus Boisson issue à 100 % d'oranges pressées, sans aucun autre ingrédient.

À base de concentré Pur jus d'orange qui a été déshydraté puis réhydraté.

Nectar Jus dilué dans l'eau et pouvant faire l'objet d'ajout de sucres.

SUCRES GARE AUX PICS GLYCÉMIQUES

Les fruits frais ont un deuxième intérêt, au-delà de leur teneur en fibres : leur bon goût sucré, qui en fait des remplaçants parfaits, au moment du dessert ou du goûter, des produits gras, sucrés et souvent ultratransformés que sont les gâteaux, biscuits, crèmes et flancs. Les jus de fruits, quant à eux, ne peuvent pas jouer ce rôle puisqu'ils ne rassasient pas. Par conséquent, ils ne font que s'ajouter à la liste – trop longue – des aliments sucrés que nous consommons quotidiennement. De plus, un grand verre de 200 ml de jus contient plusieurs oranges, et donc bien plus de sucres que ce que l'on aurait ingéré en avalant quelques quartiers. Nous avons fait le calcul : cela représente l'équivalent de près de trois carrés de sucre, soit encore plus qu'un bol de céréales au chocolat Chocapic ! Un apport très élevé d'autant plus dommageable qu'en l'absence de fibres, le glucose est absorbé plus rapidement dans le sang, ce qui crée des pics glycémiques favorisant la prise de poids, le diabète et les maladies cardiovasculaires. De nouvelles références moins sucrées commencent cependant à apparaître dans les rayons des supermarchés. Citons les nectars sans sucres ajoutés, qui ne sont rien de plus que du jus dilué dans de l'eau (c'est le cas du nectar U bio de notre sélection, lequel est constitué de près de 20 % d'eau,





ce qui représente donc presque 20 % de sucres en moins), les jus dilués dans de l'eau de coco (comme la boisson Les Bienfaits de Joker, qui s'est avérée décevante, lire l'encadré ci-contre) et, enfin, les jus « désucrés » de Cidou, dont 30 % des sucres sont enlevés par filtration.

GOÛT CE N'EST PAS UNE AFFAIRE DE PRIX

Notre analyse gustative laisse penser que c'est la quantité de sucres qui détermine, en grande partie, le goût du jus d'orange. Les moins sucrés (Florette, Cidou et le nectar sans sucres U bio) figurent en effet parmi ceux qui ont le moins séduit nos panels de consommateurs, tandis que le plus sucré (le pressé maison) arrive en tête de classement. Le procédé utilisé pour retirer les sucres ne semble, d'ailleurs, rien y changer, le « désucré » Cidou obtenant quasiment le même piètre score qu'un produit dilué dans de l'eau (le nectar U bio). De manière générale, payer plus cher pour des références d'apparence « premium » ne sert à rien. Le jus Florette le prouve : alors que son étiquette promet des arômes préservés grâce à l'absence de pasteurisation (remplacée par une technique de haute pression à froid, ou HPF), il écope d'une des plus mauvaises notes à la dégustation. La seconde boisson HPF que nous avons évaluée (de la marque Juste Pressé) se situe, quant à elle, dans la moyenne des purs jus pasteurisés. Enfin, les bouteilles vendues au rayon frais, souvent un peu plus onéreuses, ne font pas mieux que celles du rayon ambiant, et certaines à base de concentré plaisent davantage que des purs jus.

>>>

A. LECOMTE

Un allègement très... léger !

La boisson Les Bienfaits de Joker promet 30 % de sucres en moins grâce à une dilution de son jus dans de l'eau de coco. Sauf qu'un minuscule astérisque précise, à l'arrière de la bouteille, que ce taux est calculé « par rapport à la plupart des jus multifruits à dominante agrumes ». Si l'on compare les valeurs nutritionnelles affichées à celles des purs jus de notre sélection, ce produit ne s'avère en réalité que 17 % moins sucré que la moyenne. Il n'apparaît même allégé que de 8 %, si l'on se fie à nos analyses ! Un bénéfice minime, donc, pour un surcoût non négligeable.



Fait maison

Monoprix ORANGES À JUS
2,85 €/l **15,3/20** | ★★

Vive le jus pressé maison ! Simple et rapide à réaliser, il est le plus apprécié sur le plan gustatif et le plus riche en micronutriments de notre test. Certes, il contient un peu plus de sucres que les autres produits, mais la différence s'avère négligeable sur le plan de la santé. Bien sûr, ses qualités varient selon celles des oranges achetées. Mais ce résultat suggère que les fruits vendus directement au consommateur sont souvent meilleurs que ceux utilisés dans les jus industriels. Il n'est pas non plus impossible que les semaines



passées dans les transports et en rayons avant l'achat dégradent la qualité de ces derniers. Notons, enfin, que le jus fait maison est avantageux pour la santé comme pour la planète : il évite la surconsommation, contrairement à une bouteille d'un litre – périmée en quelques jours – et réduit les emballages.

EIGEN/ADOIRE STOCK - A. LÉCOMTE

Bio Village (E.Leclerc)
100 % PUR JUS ORANGE
1,79 €/l

13/20 | ★★

Non seulement le goût de cette boisson a plu à nos panels, mais en plus, elle est bio et correctement dotée en micronutriments.

Sur un plan environnemental, elle présente aussi l'avantage d'être emballée dans une brique en carton FSC (pour Forest Stewardship Council), un label garantissant l'exploitation durable des forêts, et rangée au rayon ambiant, le tout pour un prix raisonnable. À consommer, toutefois, avec modération car, rappelons-le, même le meilleur des jus d'orange reste sucré... et donc à limiter.



» VITAMINES PAS LA PEINE DE PAYER PLUS CHER

Inutile de se fier au marketing en ce qui concerne la richesse en vitamines. La HPF est censée « mieux préserver les micronutriments » que la pasteurisation, si l'on en croit Juste pressé. En réalité, nous n'avons constaté aucune différence de teneur en vitamines, minéraux et antioxydants entre les deux jus HPF et ceux pasteurisés. Nous n'avons pas non plus relevé, en moyenne, d'écart entre les références du rayon frais et celles du rayon ambiant, ni même entre les purs jus pressés et ceux à base de concentré. D'ailleurs, sur ce plan, nous

donnons un carton rouge à un pur jus, le Paquito bio, qui renfermait beaucoup moins de vitamine C que promis sur l'étiquette (12,4 mg/100 ml au lieu de 20). Quant au jus d'orange « désucré » par filtration, il ne comporte pas plus de micronutriments que ceux dilués dans de l'eau (du robinet ou de coco). Bref, ce n'est pas la peine de dépenser plus pour en obtenir davantage... d'autant que les bénéfices pour la santé d'une telle maximisation nutritionnelle restent à démontrer.

PESTICIDES PRIVILÉGIEZ LE BIO

Nous n'avons pas pu tester la contamination des jus par des résidus de pesticides, mais un récent test sur 12 oranges, mené par nos confrères suisses du magazine *Ma Santé*, suggère que la majorité de ces fruits, quand ils sont cultivés en conventionnel, en présentent des traces, y compris dans la pulpe, alors qu'aucune des deux oranges bio analysées n'en contenait. Sachant que plusieurs études indiquent que l'exposition alimentaire à ces substances a probablement un effet néfaste sur la santé, le bio est donc préférable. Santé publique France le recommande par principe de précaution.

ENVIRONNEMENT VIVE LE FAIT MAISON

Pour limiter les emballages, rien de mieux que le fait maison ! Sinon, optez pour les briques en carton, au bilan carbone moins lourd que le plastique. Privilégiez aussi le bio, plus respectueux de la biodiversité, et le rayon ambiant, qui évite la consommation énergétique liée à plusieurs semaines de réfrigération apparemment inutiles. Mieux vaut, en outre, des oranges espagnoles que brésiliennes, car « les normes environnementales de productions européennes sont plus strictes que la moyenne », écrit l'Agence de la transition écologique (Ademe). ♦

BLENDER ET EXTRACTEUR

Ils ne font pas des jus plus sains

On entend souvent que les smoothies (fruits mixés), préparés à l'aide de blenders (ou mixeurs), sont plus riches en fibres, ou encore que les jus obtenus avec d'onéreux « extracteurs » contiennent plus de vitamines. En réalité, si les smoothies vendus dans le commerce procurent, c'est vrai, un peu plus de fibres que le jus d'orange, le gain reste limité, et le taux

de sucres s'avère souvent plus élevé. Nos observations en magasin suggèrent qu'un grand verre de smoothie industriel apportera au mieux 8 % des besoins journaliers en fibres... et 20 % du maximum recommandé en sucres ! Quant aux extracteurs de jus, nos précédents tests ont montré qu'ils ne préservaient pas mieux les vitamines et les antioxydants.



COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

Nous avons acheté 25 boissons à base de jus d'orange ainsi que des oranges que nous avons pressées, et avons fait goûter un verre de chaque, à l'aveugle, à trois panels de 60 consommateurs. De plus,

notre laboratoire a analysé leur teneur en sucres, vitamines C, B9 et E, bêta-carotène, potassium, fibres et polyphénols. Nous avons noté les produits pour moitié sur leur qualité nutritionnelle et, pour l'autre, sur leur goût.

26 JUS D'ORANGE ET ÉQUIVALENTS

	DEGUSTATION	SUCRES	VITAMINES MINÉRAUX ET POLYPHÉNOLS	APPRECIATION GLOBALE	PRIX	Pulpe	Type de boisson	Origine des oranges	Traitement	Emballage	Rayon
				Note sur 20	€/l						
1 MONOPRIX ORANGES À JUS	★★★	■	★★★	15,3	★ ★	2,85	●	Jus pressé maison	Espagne	-	-
2 JOKER LE PUR JUS D'ORANGE	★★	■	★★	13,7	★ ★	1,90	●	Pur jus	Brésil	Pasteurisé	Plastique à 25% recyclé
3 BIO VILLAGE (E.LECLERC) 100% PUR JUS ORANGE	★★★	■	★	13	★ ★	1,79	●	Pur jus	UE/non-UE	Pasteurisé	Carton FSC ⁽¹⁾
4 JOKER LE FRUIT ORANGE	★★	■	★★★	12,8	★ ★	1,33	-	Jus à base de concentré	Brésil	Pasteurisé	Plastique à 25% recyclé
5 ANDROS ORANGES PRESSÉES	★★	■	★★	12,7	★ ★	2,09	●	Pur jus	n.l.	Pasteurisé	Plastique
6 TROPICANA ORANGES PRESSÉES SANS PULPE	★★	■	★★	12,7	★ ★	2,39	-	Pur jus	n.l.	Flash-pasteurisé	Plastique 100% recyclé
7 SOLEVITA (LIDL) JUS D'ORANGE	★★	■	★★	12,5	★ ★	1,36	●	Pur jus	Brésil	Pasteurisé	Plastique
8 TROPICANA 100% ORANGES PRESSÉES	★★	■	★★	12,5	★ ★	1,82	●	Pur jus	n.l.	Pasteurisé	Plastique
9 AUCHAN 100% PUR JUS ORANGE	★★	■	★★	12,5	★ ★	1,35	-	Pur jus	n.l.	Pasteurisé	Plastique
10 INNOCENT 100% ORANGE SANS PULPE	★★	■	★★	12,2	★ ★	2,16	-	Pur jus	n.l.	Flash-pasteurisé	Plastique à 50% recyclé
11 CARREFOUR EXTRA JUS D'ORANGE	★★	■	★★	12,2	★ ★	1,05	●	Pur jus	n.l.	Pasteurisé	Carton FSC ⁽¹⁾
12 PRODUIT BLANC CARREFOUR ORANGE	★★	■	★★	12,2	★ ★	1,10	-	Jus à base de concentré	n.l.	Flash-pasteurisé	Carton
13 JUSTE PRESSÉ ORANGES PRESSÉES	★★	■	★★	11,6	★	4,39	●	Pur jus	n.l.	Haute pression à froid	Carton FSC ⁽¹⁾
14 VITAMONT ORANGE PULPÉE	★★	■	★★	11,4	★	3,95	●	Pur jus	n.l.	Pasteurisé	Carton FSC ⁽¹⁾
15 U ORANGE PUR JUS	★	■	★★	11,3	★	1,82	-	Pur jus	n.l.	Flash-pasteurisé	Carton FSC ⁽¹⁾
16 PAQUITO (INTERMARCHÉ) 100% PUR JUS D'ORANGE AVEC PULPE	★★	■	■	10,7	★	1,41	●	Pur jus	Bassin médit. Costa Rica, Brésil	Pasteurisé	Plastique à 50% recyclé
17 JAFADEN (E.LECLERC) ORANGE	★	■	★★	10,6	★	1,66	-	Pur jus	Brésil et/ou Espagne	Flash-pasteurisé	Plastique recyclé
18 JOKER LES BIEN FAITS ORANGE SANS PULPE EAU DE COCO	★	■	★	10,6	★	2,21	-	Jus d'orange (73%), mandarine et eau de coco concentrée	Brésil	Pasteurisé	Plastique à 25% recyclé
19 PAQUITO (INTERMARCHÉ) 100% PUR JUS PRESSÉ ORANGE	★	■	★	10,3	★	1,64	-	Pur jus	n.l.	Flash-pasteurisé	Carton FSC ⁽¹⁾
20 ETHIQUABLE ORANGE BIO BRÉSIL	★	■	★★	9,9	★	5,07	-	Pur jus	Brésil (coop. Ecocitrus)	Pasteurisé	Verre
21 PRESSADE ORANGE	★	■	★★	9,8	★	1,33	-	Jus à base de concentré	n.l.	Pasteurisé	Carton FSC ⁽¹⁾
22 CIDOU LES DÉSUCRÉS ORANGE	★	★	★	9,3	★	2,29	-	100% à base de jus d'orange filtré désucré	n.l.	Pasteurisé	Carton FSC ⁽¹⁾
23 U BIO NECTAR ORANGE	■	★	★	9,3	★	1,52	-	Nectar (81% min.)	non-UE	Pasteurisé	Carton FSC ⁽¹⁾
24 FLORETTE ORANGE DE MÉDITERRANÉE	■	■	★	8,7	★	5,64	●	Pur jus	Pays méditerranéens	Haute pression à froid	Plastique
25 AUCHAN JUS D'ORANGE À BASE DE CONCENTRÉ	■	■	★	8,4	★	1	●	Jus à base de concentré	n.l.	Pasteurisé	Carton FSC ⁽¹⁾
26 PRESSADE LE BIO ORANGE	■	■	★	8,2	★	1,59	-	Nectar (70% min.)	n.l.	Pasteurisé	Carton FSC ⁽¹⁾

★★★ très bon ★ bon ★ moyen ■ médiocre ■ mauvais ● oui - non n.l.: non indiqué (1) FSC: Forest Stewardship Council, label de gestion durable des forêts.

MOUSTIQUE TIGRE

Si répulsifs et autres moyens chimiques restent indispensables pour se protéger du moustique tigre, de bons réflexes permettent de réduire sa présence.



Limitez sa prolifération

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS** avec **GABRIELLE THÉRY**

Dès que l'on parle moustique, c'est de lui. Non content de coloniser nos départements les uns après les autres depuis qu'il a passé la frontière italienne vers Menton, en 2004, le moustique tigre est au centre de toutes les attentions. Il faut dire que les dégâts qu'il peut causer sont inversement proportionnels à sa minuscule taille. L'épidémie de chikungunya, qui a touché un tiers de la population sur l'île de La Réunion en 2006, c'était lui. Celle de Zika en Amérique latine et dans les Caraïbes en 2016, encore lui. Et l'épidémie historique de dengue en Guadeloupe, de 2019 à 2021, et en Martinique en 2020, toujours lui.

Les produits les mieux classés vous protégeront

Face à un ennemi aussi redoutable que sournois, *Que Choisir* s'est adapté. Notre protocole de test a évolué. Jusqu'à présent, nos essais sur les répulsifs antimoustiques étaient menés sur deux espèces : d'une part, le moustique commun de nos contrées, qui pique sans risquer d'infecter sa victime ; de l'autre, l'*Aedes aegypti*, bien connu des voyageurs. Présent dans les zones tropicales, cet insecte est un vecteur important de maladies, en particulier de la dengue. Mais, puisque les craintes se focalisent désormais sur le moustique tigre, de son vrai nom *Aedes albopictus*, nous avons réalisé ces nouveaux essais de laboratoire avec lui. Vous saurez ainsi comment vous en protéger, que vous restiez dans l'Hexagone pour l'été ou que vous partiez sous les tropiques.

Autre changement, quelles que soient les recommandations des emballages, la dose de répulsif est désormais la même pour tous : 1 gramme pour un avant-bras, ce qui correspond à six-huit pulvérisations. Notre classement offre ainsi la garantie de produits efficaces, à condition de ne pas lésiner et d'en mettre suffisamment sur la peau. Nos résultats ne valent que pour la quantité appliquée dans ce comparatif, même s'il faut admettre que cela ne correspond pas aux pratiques les plus courantes. *Que Choisir* recommande donc

vivement de les modifier. Si vous refusez de changer vos habitudes et vous contentez de deux pulvérisations, la durée de protection sera réduite et vous devrez renouveler l'opération plus régulièrement au cours de la journée.

L'autre façon de vous préserver des piqûres du moustique tigre, c'est d'empêcher ses œufs et ses larves de devenir adultes. Mission impossible ? Pas tant que ça. Tous les spécialistes le martèlent, « le tigre qui vous pique est né chez vous ». Même s'il nous vient de loin, il n'a rien d'un globe-trotteur. C'est le commerce international de vieux pneus importés en Europe pour rechapage qui l'a conduit sur notre continent. >>>



COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

Efficacité Chaque répulsif est évalué tour à tour sur quatre volontaires, dont on a vérifié l'attractivité pour les moustiques. La main protégée par un gant, chacun place, dans une cage emplie de 150 femelles affamées, son avant-bras

dénudé et enduit de 1 g de répulsif pour 600 cm² de peau. Ce test dure 3 minutes et il est renouvelé toutes les demi-heures, jusqu'à ce que 2 moustiques se posent sur l'avant-bras en 30 minutes maximum. On détermine alors la durée de protection.

Toxicité Les femmes enceintes doivent éviter le DEET hors zones infestées. Le seul répulsif noté ★★★ convient à partir de 1 an. Attention aux allergies notamment avec les produits à base d'huile d'eucalyptus citronné.



Insect écran ZONES INFESTÉES

5,80 € les 100 ml 18,1/20 | ★★★

Le DEET reste une valeur sûre. Les trois produits les mieux notés en contiennent entre 30 et 50 %, tel ce meilleur choix. Pulvérisé généreusement, il protège plus de 9 heures. Cette concentration de DEET

est à réserver aux territoires où les moustiques tigres sont vecteurs de maladies. Ni les jeunes enfants ni les femmes enceintes ne doivent utiliser ce type de répulsif – sauf si le risque de dengue ou de chikungunya est avéré, le bénéfice de la protection devenant alors supérieur aux inconvénients.



Forclaz SPRAY RÉPULSIF JAUNE

5 € les 60 ml 17,2/20 | ★★★

Presque 9 heures de protection, la performance est remarquable pour un répulsif qui renferme 20,6 % d'icaridine, une substance seulement irritante. Sans danger pour les femmes enceintes, elle doit être évitée pour les tout-petits, leur meilleure protection restant toujours la moustiquaire.



Ce spray convient tout autant aux régions tempérées qu'aux zones infestées, c'est un avantage face au DEET, qui peut provoquer rougeurs, gonflement des yeux, maux de tête, voire difficultés respiratoires.



L'AVIS DE L'EXPERTE

GABRIELLE THÉRY

Notre spécialiste antimoustique

« En milieu tropical, répétez les applications »

« Cette année, nous avons testé les répulsifs avec le moustique tigre (*Aedes albopictus*), une espèce agressive, vecteur de diverses maladies, qui envahit l'Europe. Sous nos latitudes, les mieux notés, posés en quantité suffisante, garantissent des sorties sans piqûre, même en milieu infesté. Mais, sous les tropiques, ces produits devront être appliqués plus souvent pour assurer une bonne protection toute la journée contre d'autres variétés de moustiques. »



F. MANTOVANI

19 RÉPULSIFS ANTIMOUSTIQUES

							Note sur 20	€	ml					
1	INSECT ÉCRAN ZONES INFESTÉES	8	9h22	★★★	★★	2	★★★	18,1	★★★	5,80	100	50% DEET	-	Spray
2	MOUSTIDOSE ZONES TROPICALES ET À RISQUES	8	8h52	★★★	★★	2,5	★★★	17,7	★★★	6,95	125	30% DEET + 0,075% Eucalyptus citriodora oil	●	Spray
3	PARANIX ZONES TROPIQUES	4	8h37	★★★	★★	2	★★★	17,4	★★★	5,75	90	50% DEET + 1% géraniol	●	Spray
4	FORCLAZ (DECATHLON) SPRAY RÉPULSIF JAUNE	8	8h45	★★★	★★	2	★★★	17,2	★★★	5	60	20,6% icaridine	●	Spray
5	FORCLAZ (DECATHLON) SPRAY RÉPULSIF NOIR	8	6h37	★★★	★★★	1	★★★	17,1	★★★	6	60	10% Eucalyptus citriodora oil	●	Spray
6	PURESENTIEL ANTI-PIQUE RÉPULSIF - APAISANT 7 H	7	7h07	★★★	★★	2,5	★★★	16,9	★★★	26,90	200	30% Eucalyptus citriodora oil	●	Aérosol
7	PHYTOSUN ARÔMS RÉPULSIF MOUSTIQUE	8	7h	★★	★★	3	★★★	15,4	★★	9,90	75	40% Eucalyptus citriodora oil	●	Spray
8	MOUSTI K.O LOTION BÉBÉS ET FEMMES ENCEINTES	6	5h07	★★	★★	0,5	★★★	14,7	★★	8,50	100	20% IR3535	-	Spray
9	CINQ SUR CINQ TROPIC	6	5h07	★★	★★	2	★★★	14,3	★★	6,80	100	35% IR3535	●	Spray
10	AUTAN FAMILY CARE SPRAY SEC	4	3h22	★	★★	2	★★★	12,7	★★	7,99	100	15% DEET	-	Aérosol
11	PARANIX ZONE EUROPE	8	3h52	★	★★	2	★★	12,5	★★	5,70	90	20% icaridine	-	Spray
12	MOSI-GUARD NATURAL LOTION ANTI INSECTES	8	2h52	★	★★	0,5	★★★	11,6	★	9,95	40	32% Eucalyptus citriodora oil	●	Stick
13	AUTAN FAMILY CARE LOTION	4	2h07	■	★★	2	★★	10	★	6,99	100	10% icaridine	-	Spray
14	MARIE ROSE PROTECTION ANTI-MOUSTIQUES 7 H	7	0h52	■	★★	3	★★★	Déconseillé		6,85	100	9,75% IR3535	-	Aérosol
15	ZEN'SECT ZERO RÉPULSIF 8 H	5	1h15	■	★★	3	★★	Déconseillé		6,95	100	12% icaridine	-	Spray
16	PRANARÔM ANTI-MOUSTIQUES BIO AROMAPIC	7	0h30	■	★★	2,5	★★★	Déconseillé		9,85	75	8,5% Eucalyptus citriodora oil	●	Roll-on
17	APAISSL PROTECTION QUOTIDIENNE ZONES TEMPÉRÉES	8	0h37	■	★★	1	★★	Déconseillé		8,10	90	190 g/l IR3535	-	Aérosol
18	INSECT ÉCRAN SPÉCIAL TROPIQUES	8	0h30	■	★★	2	★★	Déconseillé		5,90	75	25% icaridine	-	Spray
19	BYEBUGZ ANTI-INSECT	7	0h30	■	★★	1	★★★	Déconseillé		8,80	50	10% Eucalyptus citriodora oil	●	Roll-on

★★★ très bon ★★ bon
 ★ moyen ■ médiocre
 ■ mauvais ● oui - non
 *Contre le moustique tigre.

TOXICITÉ Les répulsifs sont peu adaptés aux tout-petits, et parfois aux femmes enceintes. Vérifiez ces indications et la présence d'allergènes sur l'emballage.

APPRECIATION Rarement un test de répulsifs antimoustiques aura compté autant de très bons et de très mauvais produits, six obtenant ★★★ en efficacité et sept écopant de ■ ou sur ce critère essentiel.

Six références sans effet

Une catastrophe ! Les six derniers répulsifs de notre tableau procurent moins de deux heures de protection en dépit de la forte dose appliquée. Attention, si l'Insect écran zones infestées arrive en tête du classement, l'Insect écran spécial tropiques compte parmi les produits inefficaces... Comme quoi, faire confiance à une marque connue peut réserver de mauvaises surprises.



A. LECOMTE

>>> Depuis, le transport local d'objets et l'habacle des véhicules le mènent d'un lieu à l'autre. À chaque fois, il s'implante au plus proche des habitants, ses proies préférées. Que ce soit sur le balcon, la terrasse ou le jardin, il dépose ses œufs dans n'importe quel réceptacle susceptible de contenir un peu d'eau, du bouchon plastique oublié au fruit pourri tombé en passant par la soucoupe sous la jardinière. Les larves s'y développent dès que les conditions météo sont favorables. La femelle pondant plus d'une centaine d'œufs après chaque piqure, on comprend que le moustique tigre se multiplie. Pourtant, vu que l'éclosion exige un minimum d'eau, celui-ci ne se reproduit pas s'il en est privé.

Des répulsifs efficaces aussi sur les tiques

Les antimoustiques se disant en général antitiques, nous les avons testés contre cet acarien. Quatre volontaires ont effectué les essais. Chaque répulsif a été appliqué à la dose de 1 g pour 600 cm² de peau sur une partie délimitée de l'avant-bras. Puis cinq tiques ont été lâchées cinq minutes toutes les heures en dessous de cette zone, le tout sur une durée de huit heures au maximum. Le produit a été jugé efficace si les tiques ne traversaient pas plus de 3 cm de surface enduite, faisaient demi-tour ensuite ou tombaient. La durée de protection s'arrêtait lorsque deux tiques parvenaient



à parcourir 3 cm de peau traitée au cours de deux séances successives. Résultat ? Les répulsifs agissent bien plus facilement sur les tiques que sur les moustiques. Tous remplissent leur mission plus de six heures, à l'exception du Pranarôm et du Byebugz, qui protègent peu mais ne se revendiquent pas non plus antitiques...

V. CAP/ISTOCK

« Videz au moins une fois par semaine les coupelles sous les pots de fleurs, les gamelles pour animaux, secouez les bâches couvrant les tas de bois. Fermez de façon hermétique les récipients remplis d'eau avec un couvercle ou un tissu fin, rangez ou retournez ceux qui peuvent en contenir. Curez les rigoles et les gouttières pour éviter la stagnation », conseille l'Entente interdépartementale de démoustication (EID) Rhône-Alpes. Traquer et enlever tout ce qui traîne dans le jardin ou sur la terrasse s'avère indispensable afin de limiter sa prolifération. Mais pas pour s'en débarrasser totalement, puisqu'il peut parcourir une centaine de mètres et venir du voisinage. Heureusement, l'an passé, notre test de spirales antimoustiques d'extérieur a prouvé qu'elles étaient performantes (QC n° 604). Disposées autour de la table ou du salon de jardin, elles les empêchent de s'approcher. Pour une bonne efficacité, il faut démarrer la combustion et attendre un peu avant de s'asseoir. Il existe aussi des pièges à moustiques, nous en avions mis au banc d'essai en 2019 (QC n° 582). Si les lampes UV, avec ou sans gril, se révèlent sans intérêt, les leurres générant des odeurs qui simulent celles des humains donnent de meilleurs résultats. À condition de les placer assez loin, car il ne faut pas se bercer d'illusions : entre la proximité du piège et celle de ses proies favorites, la femelle moustique tigre opéra pour son repas de sang. « Ces pièges sont toujours moins attractifs que l'hôte de prédilection », confirme l'EID Méditerranée.

Le tigre français pique sans rien transmettre

Il faut néanmoins raison garder. Si le moustique tigre est vecteur de maladies sous les tropiques, ce n'est pas le cas dans l'Hexagone. Il n'est porteur ni de la dengue ni du chikungunya, et pas plus du virus Zika. Il pique sans transmettre aucune maladie, tout comme les moustiques autochtones. La situation ne devient problématique que s'il s'attaque à quelqu'un de retour de l'étranger qui a été infecté lors de son périple. Le moustique est alors contaminé et va propager le virus. Il y a déjà eu quelques alertes dans le Sud : en 2017, dans le Var, 17 personnes n'ayant pas voyagé ont contracté le chikungunya, et 7 autres, la dengue dans les Alpes-Maritimes, en 2019. À chaque fois, le plan d'alerte sanitaire est déclenché, et la démoustication locale se fait rapidement. Jusqu'à présent, le dispositif en place a prouvé son efficacité, c'est plutôt rassurant. ♦

CLIMATISEURS FIXES ET MOBILES

Nos tests montrent l'importance de bien se renseigner avant l'achat, tant les performances des climatiseurs fixes air/air et des mobiles sont inégales.

Il faut garder la tête froide

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

A lors que le climat se réchauffe, les canicules estivales sont devenues la norme. 2017, 2018, 2019, 2020... même l'été 2021, au ressenti maussade et humide, était plus chaud que d'ordinaire. Et, s'il est encore trop tôt pour savoir à quoi ressemblera celui de 2022, les températures du mois de mai, supérieures de plus de 3 °C aux normales saisonnières, en donnent un aperçu. Dans ce contexte, nombreux sont ceux qui veulent se prémunir des grosses chaleurs. Souvent avec un équipement mobile acheté dans l'urgence, sinon avec un climatiseur fixe (auss appelé pompe à chaleur air/air), dont la console rafraîchissante s'accroche au mur tandis que le moteur est placé à l'extérieur du logement. Un tel modèle peut être intéressant si une clim mobile ne suffit pas, car il est plus silencieux, moins encombrant et globalement plus efficace. Mais, s'il s'avère aussi moins énergivore, il n'en participe pas moins au dérèglement climatique par sa consommation électrique et ses gaz frigorigènes, il faut donc l'utiliser avec parcimonie. Ce type d'investissement ne se décide pas à la légère, car il nécessite des travaux d'installation par un professionnel

et, surtout, un budget important : 2 000 €, en moyenne, pour un kit comprenant unités extérieure et intérieure. Les prix figurant dans notre tableau sont d'ailleurs indicatifs tant ils varient. Certains vendeurs intègrent la pose dans leur facture, quand d'autres n'ont pas hésité, lors de nos achats anonymes en magasin, à nous proposer spontanément des ristournes sur les tarifs conseillés par les fabricants. N'hésitez pas à faire réaliser plusieurs devis avant de choisir.

Des évolutions régulières

La France est le premier marché d'Europe pour les pompes à chaleur : elle comptait 4,7 millions d'unités à fin 2020, dont 440 000 climatiseurs air/air installés en maisons individuelles, selon l'Association française pour les pompes à chaleur (Afpac). Afin de répondre à la demande, les constructeurs font constamment évoluer les produits, d'où un rapide renouvellement dans les

rayons. Ils proposent des équipements fixes ou mobiles qui diffusent l'air plus largement dans la pièce tout en réduisant le bruit, élaborent des filtres captant plus de particules, ajoutent de la connectivité pour une meilleure maîtrise de la température, voire font appel à l'intelligence artificielle afin d'adapter le fonctionnement de l'appareil aux conditions réelles (température, taux d'humidité, etc.). Même les unités extérieures des clim fixes s'améliorent, avec des modèles « Inverter » qui ajustent leurs performances en fonction de la puissance demandée, évitant la succession de démarrages et d'arrêts du compresseur. Et, bonne nouvelle, même si les climatiseurs restent très énergivores, les gaz utilisés sont de plus en plus respectueux de l'environnement.

Bon à savoir Il ne faut pas créer un écart de température trop grand entre l'intérieur et l'extérieur. Le maximum recommandé est de 5 °C ; au-delà, c'est à la fois nocif pour l'environnement et la santé. D'ailleurs, selon l'article R. 131-29 du Code de la construction et de l'habitation, on ne devrait déclencher la climatisation ou la laisser en marche que s'il fait plus de 26 °C dans les locaux. ♦ >>>

**Comptez 2 000 € environ
pour une clim fixe,
hors frais d'installation**



L'AVIS DE L'EXPERT

AISSAM HADDAD

Notre spécialiste énergie



A. LECOMTE

« Ne tardez pas »

« Si les chaleurs estivales deviennent difficiles à supporter et que vous n'avez pas d'autre solution pour vous rafraîchir, le climatiseur portable est envisageable. Même s'il reste très énergivore, il vous aidera à surmonter les périodes de canicules que nous subissons chaque année. Pour ne pas le payer au prix fort et pouvoir choisir parmi les modèles performants, n'attendez pas le dernier moment. Avant de l'utiliser, réduisez au maximum les entrées d'air chaud provenant de l'extérieur. Plus votre pièce sera isolée, moins votre appareil aura besoin de fonctionner. Vous ferez ainsi des économies. »



Samsung WIND-FREE ELITE
AR09TXCAAWKN/AR09TXCAAWKX
1250 € **14/20** | ★★

Ce modèle a mis 19 minutes pour faire passer une pièce de 35 à 25 °C, et 14 minutes pour la chauffer. Il utilise la technologie Wind-Free, diffusant l'air de façon homogène via 23 000 microperforations. À pleine puissance, la ventilation de la console intérieure se montre plutôt discrète. En mode Wind-Free, elle l'est encore plus. Assez simple à utiliser et à nettoyer, cet appareil connecté possède un détecteur de mouvement qui réduit la puissance au bout de 20 minutes d'absence. Il consomme peu : 23 € d'électricité pour tout l'été et 141 € de chauffage en hiver.



Mitsubishi Heavy Industries
SRK35ZS-W/SRC35ZS-W2
1020 € **13,1/20** | ★★

Avec cette clim, la pièce est passée de 35 à 25 °C en 23 minutes (durée dans la moyenne) et elle en a mis 22 à se réchauffer à la température voulue. Fraîcheur ou chaleur sont bien réparties. À pleine puissance, la ventilation de la console intérieure n'est pas bruyante. Son utilisation s'avère aisée : le panneau de contrôle et les boutons sont assez larges ; les degrés s'affichent sur la télécommande ; les filtres se retirent et se nettoient facilement. Dommage que le pilotage avec un smartphone soit en option. Budget électricité : 44 € l'été, 180 € l'hiver.

15 CLIMATISEURS
FIXESSURFACE < À 35 M²

1	SAMSUNG WIND-FREE ELITE AR09TXCAAWKN/AR09TXCAAWKX	19	★★★	★★	23	14	★★	★★	141	★★	★	★	★	14	★★	1250	2,5	2,3	●/●	1,2
2	PANASONIC ETHEREA CS-Z25XKEW/CU-Z25XKE	24	★★★	★★	26	31	■	★★★	177	★★	★	★★	★	13	★★	1992	2,5	2,4	●/●	0,2
3	MITSUBISHI HEAVY INDUSTRIES SRK25ZS-W/SRC25ZS-W2	28	★★	★★	28	22	★	★★★	185	★★★	★★	★★	★	12,6	★★	1050	2,5	2,7	~/●	2,7
4	SAMSUNG WIND-FREE AVANT AR09TXEAAWKN/AR09TXEAAWXX	33	★★	★★	27	17	★	★	156	★★	★	★	★	11,7	★	1250	2,5	2,2	●/●	1,1
5	HITACHI MOKAI RAK-25RPE/RAC-25WPE	32	★	★★	34	12	★	★★	181	★★	★	★★	★	11,4	★	1957	2,5	2,5	~/●	0,8
6	ATLANTIC TAKAO M2 ASYG09KMCC/AOYG09KMCC	24	★★	★★	30	18	■	★★	180	★	■	★★	★	10,4	★	1885	2,5	2,4	~/●	3,8
7	QLIMA SC 5225/SC 5225	21	★	★	36	14	■	★	191	★★	■	★	★★	9,6	★	799	2,5	2,4	●/●	0,9
8	EQUATION S-AC-7-IN/S-AC-7-OUT	29	■	★★	41	39	■	★★	202	★	■	★	★	8,1	★	590	2,6	2,4	~/●	0,8

SURFACE > À 35 M²

SURFACE > À 35 M²

1	MITSUBISHI HEAVY INDUSTRIES SRK35ZS-W/SRC35ZS-W2	23 ★★ ★★	44	22 ★★ ★★	180	★★ ★	★★ ★	13,1 ★★	1020	3,5	3	~● 2,6
2	LG DC12RH NSJ/DC12RH UL2	20 ★★ ★★	44	19 ★ ★ ★★	198	★★ ★	★★ ★	12 ★	2700	3,5	2,9	●/● 2,7
3	PANASONIC ETHEREA CS-Z35XKEW/CU-Z35XKE	19 ★★ ★★	40	21 ★ ★ ★★	197	■ ★ ★★	★★ ★	12 ★	2274	3,5	2,8	●/● 0,3
4	PANASONIC CS-TZ35WKEW/CU-TZ35WKE	20 ★ ★★	46	23 ★ ★★ ★★	203	★ ★ ★★	★★ ★	11,6 ★	1100	3,5	2,8	●/● 0,2
5	LG ARTCOOL MIRROR AC12BH NSJ/AC12BH UA3	22 ★ ★★	51	16 ★ ★★	178	★★ ★★	★★ ■	10,7 ★	2762	3,5	2,5	●/● 2,6
6	SAMSUNG WIND-FREE COMFORT AR12TXCAAWKN/AR12TXCAAWKX	23 ■ ★★	56	18 ★ ★★	162	★ ★ ★	★★ ★	9,4 ★	1146	3,5	2,2	●/● 1,1
7	EQUATION S-AC-8-IN/S-AC-8-OUT	18 ★ ★ ★★	54	15 ■ ★ ★★	252	■ ■ ■	★	9 ★	690	3,6	3,2	~● 0,8

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

14 CLIMATISEURS MOBILES

SURFACE < À 35 M²

	PERFORMANCES			FACILITÉ D'UTILISATION			APPRECIATION			NOTICE			APPRECIATION GLOBALE			PRIX			de refroidissement			Puissance de chauffage		
	Vitesse de refroidissement (de 35 à 25 °C)	Débit d'air dans la pièce (de 35 à 25 °C)	BRUIT (12 h/jour 2 semaines)	Tableau de commande	Nettoyage des filtres	Déplacement et stockage	APPRECIATION	NOTICE	APPRECIATION GLOBALE	Classe énergétique (A++ à A)	Poids	Puissance	de refroidissement	Puissance de chauffage	de refroidissement	Puissance de chauffage	de refroidissement	Puissance de chauffage	de refroidissement	Puissance de chauffage	de refroidissement	Puissance de chauffage	de refroidissement	Puissance de chauffage
	min		€						Note sur 20	€	kg	kW	kW	kW	kW	kW	kW	kW	kW	kW	kW	kW	kW	kW
1 EQUATION IN ONLY 2 A010A-09CH	43	***	■	25	★	★	■	★	***	14,1	★	299	A	30	2,5	2,4								
2 ROWENTA TURBO COOL+ AU5020FO	69	***	★	25	★	★	★	★	***	13,8	★	550	A	25	2,5	n.a.								
3 BEKO BA310AC	35	★★	■	24	★	★★	★	★	★★	13,3	★	600	A+	34	2,9	n.a.								
4 DELONGHI PAC EM82	39	★★	■	25	★	***	★	★★	***	13,2	★	630	A	32	2,4	n.a.								
5 GOODHOME TAKOMA WAP-12EK26	52	***	★	26	★	★	★	★	***	12,8	★	269	A	28	2,6	n.a.								
6 DELONGHI PAC EM77	50	***	■	20	★★	***	★★	★★	***	12,7	★	549	A	30	2,1	n.a.								
7 WHIRLPOOL PACHW2900CO	34	★	★	25	★	★	■	■	***	11,8	★	500	A	33	2,6	n.a.								
8 DELONGHI PAC EM90 SILENT	59	★★	■	25	★	***	★	★★	***	11,2	★	655	A	32	2,5	n.a.								
9 WOOD'S AC MILAN 9K WIFI SMART HOME	98	★★	■	27	★	★	★	★	★★	8,2	★	400	A	26	2,6	n.a.								

SURFACE > À 35 M²

1 WOOD'S A/C CORTINA SILENT 12K	40	***	■	35	■	***	★	★	***	14,1	★	550	A	34	3,5	n.a.								
2 BEKO BA312C	26	★★	■	32	■	★★	★	★	★★	13,6	★	600	A	35	3,4	n.a.								
3 OLIMPIA SPLENDID DOLCECLIMA AIRPRO 14 WIFI 02028	29	★★	■	32	■	★★	■	■	***	13,4	★	560	A	36	3,5	n.a.								
4 BLACK + DECKER BXAC1200IE	36	■	■	36	■	★★	★	★	***	10,6	★	729	A	30	3,5	3,3								
5 TAURUS ALPATEC AC 3100KT	121	***	■	24	★	★	■	■	★★	8,6	★	410	A	21	3	n.a.								

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

Equation IN ONLY 2 A010A-09CH

299 €

14,1/20 | ★★

Vendu par Leroy Merlin, ce modèle est destiné à des pièces d'environ 18 m². Performant, il met 6 minutes à abaisser à 30 °C la température d'une pièce chauffée à 35 °C. Pour descendre à 25 °C, il lui faut 43 minutes. La puissance de refroidissement mesurée par notre laboratoire est de 2 622 W, pour une consommation d'électricité de 970 W. Le froid est bien réparti. La programmation de l'appareil ne pose pas de problème.

Par contre, il n'est pas pratique à déplacer ni à ranger. Le niveau sonore enregistré grimpe à 62 dB (A), une valeur élevée. Le coût d'utilisation (12 h/jour pendant deux semaines) pour une surface de - de 35 m² est dans la moyenne, à 25 €.



Wood's A/C CORTINA SILENT 12K

550 €

14,1/20 | ★★

Prévue pour une pièce de 35 m² environ, cette référence possède une grande puissance de refroidissement, mesurée à 3 363 W par notre laboratoire, pour une consommation d'électricité de 1 380 W. Le débit d'air relevé est de 406 m³/h, ce qui est élevé. Il lui faut donc seulement 5 minutes 51 secondes pour faire tomber à 30 °C la température d'une pièce à 35 °C, et 40 minutes pour atteindre 25 °C. Le froid est bien distribué et la programmation de l'appareil, simple. De plus, il s'installe et se range facilement. Il s'avère toutefois bruyant : 66 dB (A). Le coût d'utilisation (12 h/jour pendant deux semaines) pour une surface de + de 35 m² est dans la moyenne, à 35 €.

CHAUFFAGE
De bonnes performances

Les climatiseurs fixes air/air, qui doivent être réversibles pour être vendus en Europe, sont des alliés de choix pendant l'hiver. Leur coefficient de performance (COP), soit le rapport entre la quantité d'énergie consommée et la quantité de calories produite, peut dépasser de 5 dans certaines conditions. Cela signifie que lorsque 1 kWh d'électricité est consommé, le dispositif dégage cinq fois plus d'énergie sous forme de chaleur (à titre de comparaison, un radiateur électrique restituera toujours 100 % de l'énergie consommée, soit un COP de 1). Quelques appareils mobiles sont également réversibles mais moins efficaces. Ils se révèlent utiles surtout en complément d'un vrai système de chauffage.

CRÈMES SOLAIRES

Plus d'un tiers des références testées allient protection satisfaisante et composition sûre. Et l'environnement est de plus en plus pris en compte.

Les fabricants n'ont pas à rougir

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



Avec un nombre de cas multiplié par 5 chez l'homme et par 3 chez la femme, le mélanome cutané est le cancer qui a le plus augmenté ces 30 dernières années. Il est le plus souvent dû à une exposition excessive au soleil. C'est parce qu'il est fondamental de s'en protéger que nous publions tous les ans un nouveau comparatif consacré aux protections solaires. Cette fois-ci, ce sont les indices 50 et 50+ (équivalent à 60) qui ont été évalués.

TOUTE LA FAMILLE PEUT LES ADOPTER

« Enfants », « kids », « pédiatrique » : les références de notre sélection sont majoritairement destinées aux plus jeunes. Quelles différences avec celles qui n'indiquent pas de cible spécifique ? Nombre de fabricants assurent qu'ils mènent, concernant les premières, des tests d'innocuité plus rigoureux et qu'ils renforcent la résistance à l'eau et au sable. Par ailleurs, l'absence d'allergènes est la règle. Ici, un seul soin dédié aux petits, Lovea, en contient. On s'étonne, par contre, que les groupes de cosmétiques ne soient pas plus regardants sur les filtres solaires soupçonnés de perturbation endocrinienne, tels que l'octocrylène ou l'homosalate. Cela dit, toute la famille peut adopter les crèmes combinant bonne protection et composition correcte, même si leur positionnement marketing vise en priorité les enfants. Pour ces derniers, et en particulier les tout-petits, elles ne doivent constituer, de toute façon, qu'un complément : vêtements couvrants et ombre sont à privilégier.

FILTRES MINÉRAUX : PAS TOUT BLANCS

Si les soins solaires classiques intègrent en général des filtres chimiques, le cahier des charges bio (qui concerne ici Catiér) n'admet pour sa part que des filtres minéraux, l'oxyde de zinc et le dioxyde de titane. Ces derniers agissent de façon mécanique en formant une barrière qui réfléchit les UV. >>>

NOTRE SÉLECTION



4 crèmes sprays/pistolet

Apprécées des testeurs, ces crèmes, qui protègent bien du soleil, affichent une composition sûre. Plusieurs d'entre elles font des efforts sur l'emballage : absence de boîte, utilisation de matière recyclée (Corine de Farme et Mustela), quantité limitée de produit restant au fond du flacon. Mustela propose la formule la moins polluante. Les filtres UV des autres pourraient être plus recommandables pour l'écosystème.

- # **Corine de Farme** Lait protecteur visage & corps kids 50 79 €/litre - 14,3/20 | ★★
- # **Avène** Spray enfant 50+ 75 €/litre - 14,1/20 | ★★
- # **Decathlon** Solaire Sun Spray kids 50+ 60 €/litre - 14/20 | ★★
- # **Mustela** Spray solaire 50 haute protection 85 €/litre - 14/20 | ★★



3 crèmes tubes

À encore, performances protectrices, qualités cosmétiques et absence d'ingrédients nocifs nous incitent à recommander ces crèmes. La Biotherm est la plus appréciée de notre panel et son emballage innovant, avec un tube partiellement cartonné, est à saluer. Avène propose la composition ayant le moins d'impact sur le milieu marin. La SVR, elle, a le défaut de garder trop de produit en fin de tube (12 %).

- # **Avène** Intense Protect 50+ 107 €/litre - 14,4/20 | ★★
- # **SVR** Lait Sun Secure SPF50+ 169 €/litre - 14/20 | ★★
- # **Biotherm** Waterlover Hydrating Sun Milk 50+ 85 €/litre - 14/20 | ★★



25 CRÈMES SOLAIRES INDICES 50 ET 50+

												NOTE SUR 20	€		€	
1	AVÈNE INTENSE PROTECT 50+	***	***	***	***	-	-	-	***	***	***	14,4	***	16	Tube	107
2	CORINE DE FERME LAIT PROTECTEUR VISAGE & CORPS KIDS 50	***	***	***	***	-	-	-	***	***	■	14,3	***	11,90	Spray	79
3	AVÈNE SPRAY ENFANT 50+	***	***	***	***	-	-	● ⁽³⁾	***	***	■	14,1	***	14,90	Spray	75
4	SVR LAIT SUN SECURE SPF50+	***	***	***	***	-	-	-	***	***	★	14	***	16,90	Tube	169
5	BIO THERM WATERLOVER HYDRATING SUN MILK 50+	***	***	***	***	-	-	-	***	***	■	14	***	17	Tube	85
6	MUSTELA SPRAY SOLAIRE HAUTE PROTECTION 50	***	***	***	***	-	-	-	***	***	★	14	***	16,90	Spray	85
7	DECATHLON SOLAIRE SUN SPRAY KIDS 50+	***	***	***	***	-	-	-	***	***	■	14	***	15	Pistolet	60
8	VICHY CAPITAL SOLEIL LAIT SOLAIRE ECO-CONÇU 50+	***	***	***	***	-	-	-	***	***	■	13,9	***	22,90	Tube	115
9	OUATE MA BRUME 1, 2, 3 SOLEIL 4-11 ANS 50	***	★	***	***	-	-	-	***	***	★	13,9	***	25	Aérosol	167
10	GARNIER AMBRE SOLAIRE LAIT HAUTE PROTECTION ECO-CONÇU 50	***	★	***	***	-	-	-	***	***	■	13,7	***	11,90	Bouteille	60
11	NIVEA BABIES & KIDS SENSITIVE PROTECT 5 IN 1 50+	***	***	***	***	-	-	-	***	***	■	13,7	***	14,50	Pistolet	54
12	MIXA SPRAY SOLAIRE PEDIATRIQUE 50+	***	★	***	***	-	-	-	***	***	■	12,8	***	12,49	Spray	62
13	LANCASTER SUN SENSITIVE KIDS 50+	***	★	***	***	-	-	-	***	■	■	12,5	***	39	Spray	260
14	NIVEA SUN KIDS CRÈME MINÉRALE 50+ 50	***	★	***	★	-	-	● ⁽⁴⁾⁽⁵⁾	***	***	■	12,2	***	14	Tube	93
15	LOVEA KIDS SPRAY HYDRATANT	***	***	***	***	-	-	-	■	***	★	11,8	★	13	Spray	87
16	YVES ROCHER SOLAIRE PEAU PARFAITE LAIT-EN-SPRAY 50+	***	***	***	***	● ⁽⁷⁾	-	-	***	***	■	10	★	24,90	Spray	166
17	CIEN SUN (LIDL) SPRAY SOLAIRE KIDS 50+	***	***	***	***	● ⁽²⁾	-	-	***	***	■	9,9	★	4,99	Pistolet	20
18	KORRES SPRAY ÉMULSION SOLAIRE VISAGE & CORPS 50	***	***	***	***	● ⁽¹⁾	●	-	***	***	■	9,5	★	23	Spray	153
19	ZENOVA (ACTION) SUN MILK SENSITIVE 50 50	***	***	***	***	● ⁽²⁾	-	● ⁽⁵⁾	***	***	■	9,5	★	3,95	Bouteille	20
20	LA ROCHE-POSAY ANTHELIOS DERMO-PEDIATRICS BRUME INVISIBLE 50+	***	***	***	***	● ⁽¹⁾	-	-	***	***	■	9	★	17,90	Aérosol	143
21	VICHY CAPITAL SOLEIL GEL PEAU MOUILLÉE 50+	***	★	***	***	● ⁽⁷⁾	●	-	***	***	■	8,8	★	17,90	Tube	90
22	EUCERIN SENSITIVE PROTECT KIDS SUN SPRAY 50+	***	★	***	***	● ⁽⁷⁾	●	-	***	***	■	8,6	★	11,95	Spray	60
23	HEMA KIDS ROLL-ON 50	***	★	***	***	● ⁽⁷⁾	-	-	***	***	■	7,9	■	6,50	Bille	130
24	CATTIER SPRAY PROTECTION SOLAIRE 50 BIO 50	***	■	■	★	-	-	● ⁽⁵⁾	■	■	★	5,4	■	19,50	Spray	156
25	SEVENTY-ONE ECO SUN SHIELD INVISIBLE 50+ 50	■	■	■	★	-	-	-	■	***	■	2,2	■	24,90	Tube	498

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

● Filtrés exclusivement ou en partie minéraux

(1) Homosalate, (2) Octocrylène, (3) Méthylène bis-Benzotriazolyli Tetraméthylbutylphenol, (4) Zinc oxyde, (5) Titanium dioxide.

PRIX Le prix n'est pas lié aux performances mais au positionnement : raisonnable en grandes surfaces, plus élevé en pharmacie, encore plus cher en parfumerie (Lancaster) et astronomique pour la petite marque branchée (Seventy-One).

CONDITIONNEMENT Nous testons des sprays car de nombreux consommateurs ne jurent que par eux, mais attention à ne pas inhaler trop de produit : leurs composants n'ont rien à faire dans nos poumons.

>>> Des références conventionnelles incorporent aussi ces substances, qui ont meilleure presse auprès d'une partie des consommateurs. Soit ce sont les seuls agents filtrants (Nivea crème minérale et Seventy-One), soit ils sont mélangés à d'autres, issus de la pétrochimie (Zenova et Ouate). Hélas, la plupart du temps, ces produits échouent à protéger idéalement contre les UVA et, parfois, contre les UVB (les premiers ont une longueur d'onde plus importante que les seconds). Autre problème, nos testeurs attribuent des notes médiocres aux crèmes de Cattier, Nivea et Seventy-One à cause de leur lenteur d'absorption et des traces blanches qu'elles laissent sur la peau. Un effet habituel, avec ces filtres-là, qui risque de dissuader de renouveler l'application à la bonne fréquence, ou d'étaler suffisamment de produit.

ENVIRONNEMENT, LE TUBE DE L'ÉTÉ

Le marketing s'adapte invariablement aux nouveaux souhaits exprimés par les clients. Ceux-ci veulent minimiser l'impact sur le milieu marin des soins solaires qu'ils achètent ? Les allégations en ce sens fleurissent sur les flacons. Elles ne sont pas toujours en phase avec notre évaluation, qui pénalise les ingrédients toxiques pour les organismes aquatiques, bioaccumulables et persistants dans l'environnement. Seules Avène Intense Protect, SVR, Mustela, Ouate, Lovea et Cattier

Les promesses d'un impact minime sur le milieu marin ne sont pas toujours en phase avec notre évaluation



Nombreux sont ceux qui préfèrent les sprays, mais gare à ne pas inhaler trop de produit !

A. GAVRILOVIC/ISTOCK

FOCUS PRODUIT

Seventy-One Eco Sun Shield

Non seulement cette crème coûte une fortune, mais elle ne forme pas une barrière à la hauteur de ses promesses contre les UVA, ni – c'est plus rare – contre les UVB. En plus, elle renferme trois allergènes. La marque insiste sur le côté naturel de ses soins ; on préférerait qu'ils protègent bien du soleil. Les testeurs déplorent aussi que son absorption soit lente et qu'elle laisse des traces blanches. Enfin, 10 % de produit reste au fond du tube. À ce prix-là – cinq fois plus cher que la moyenne de nos meilleurs choix – ça fait râler.

498 €/litre - 2,2/20 | ■■■



A. LECOMTE

méritent un satisfecit. Hema et Zenova, à l'inverse, se révèlent les plus polluantes. Cependant, il n'y a pas que les composants dans la vie (de la planète) ! Ainsi, chez SVR, Eucerin et Seventy-One, 10 % au moins du produit reste au fond du contenant et est inutilisable. Ce n'est ni économique ni écologique ! En revanche, de nombreuses marques font un effort sur la conception de leurs emballages, qui sont plus légers, fabriqués à partir de matière recyclée ou incluant du carton.

DES PARTICULES INOFFENSIVES ?

Le terme « nano » figure sur la liste d'ingrédients (entre crochets) de plusieurs références. L'usage de ces particules infiniment petites permet, en principe, d'éviter les traces blanches, plaie des filtres minéraux. Le but n'est pas toujours atteint. Chez Cattier, on précise que ces molécules, dont l'effet sur la santé fait l'objet de nombreuses études, ne sont pas utilisées sciemment, bien qu'elles soient autorisées par les cahiers des charges bio. Et on assure que lors de l'application, elles forment des agglomérats empêchant leur pénétration cutanée (bon point) mais responsables de l'effet blanchâtre. Vérifier ces explications nécessiterait des analyses en laboratoires que nous n'avons pas pu réaliser.

À LA FOIS PLUS ET MOINS SÉVÈRES

Nous nous refusons, jusqu'à présent, à accorder ★★★ à une crème solaire pour ne pas donner l'illusion qu'elle pouvait faire office d'écran total (mention d'ailleurs interdite). Toutefois, nous avons fini par convenir, avec nos homologues européens, partenaires de ce test, qu'un produit respectant son indice méritait cette note. Par contre, nous sommes un peu plus sévères qu'auparavant concernant la protection UVA. Celle-ci est fondamentale : si ces rayons participent moins que les UVB à l'apparition de mélanomes, ils n'y sont pas totalement étrangers. Or, ils ne provoquent pas de coups de soleil. Plus sournois, ils sont finalement tout aussi dangereux. ♦

SIÈGES-AUTOS Gare aux pliants

Nos tests en laboratoire nous incitent à déconseiller l'achat de l'Urban Kanga et du Walser Noemi, deux modèles pliants. Explications.

— Par **CAMILLE GRUIER** avec **LARS LY**

Légers et plutôt faciles à ranger, les sièges-autos pliants séduisent autant les parents qui changent souvent de voiture que les grands-parents ne transportant leurs petits-enfants qu'occasionnellement. Mauvaise idée ! Nous avons testé deux de ces modèles compacts, l'Urban Kanga et le Walser Noemi, et leurs notes sont catastrophiques. Le premier obtient 2,9/20, le second, 2/20. Un tel fiasco nous pousse à vous les déconseiller, mais nous devons vous expliquer pourquoi.

Toute une gamme de défauts

Notre comparatif porte sur différents critères. Le plus important est, bien sûr, celui de la sécurité, que nous évaluons en simulant des chocs frontaux et latéraux. Bonne nouvelle, la plupart des sièges-autos remplissent leur mission. Mais pas l'Urban Kanga. D'abord, son installation est compliquée et le risque d'erreur, réel. Ensuite, ce modèle est dépourvu d'ailes latérales. Conséquence, le thorax du bambin subit des forces trop élevées en cas de collision. Sa tête risque, en outre, de heurter la portière, car elle peut être projetée en dehors du volume de l'appui-tête. L'Urban Kanga joue mieux son rôle en cas d'impact frontal, mais les mesures enregistrées au niveau du cou et du thorax indiquent que la protection est tout juste acceptable.

Autre défaut, et non des moindres, nous avons détecté de grandes quantités d'une substance potentiellement cancérigène (interdite dans les jouets depuis 2015) dans sa housse. Sa présence entraîne la disqualification des modèles en contenant. Il s'agit du TDCPP, un retardateur de flamme, dont le contact répété peut s'avérer très néfaste sur le long terme.

Urban Kanga

- Homologation R44-04
- Groupe 1 (9 à 18 kg)
- Position face à la route
- 149 €
- Note Que Choisir **2,9/20**



Walser Noemi

- Homologation R129-03
- Rehausseur (ég. groupe 2 du R44)
- Position face à la route
- 60 €
- Note Que Choisir **2/20**

La majorité des fabricants de sièges-autos parvient à s'en affranchir, prouvant ainsi qu'il est possible de ne pas y exposer les enfants, une population particulièrement vulnérable aux composés chimiques. Le Walser Noemi écope d'un score encore plus bas pour le même motif : sa housse renferme un autre retardateur de flamme, le TCCP, lui aussi potentiellement cancérigène, à une dose plus de 2800 fois supérieure à la limite autorisée (5 mg/kg).

Ces mauvais résultats gommant malheureusement plusieurs points sur lesquels l'Urban Kanga et le Walser Noemi ne déméritent pas. Bien sûr, ils se distinguent par leur facilité d'emploi : pliants, légers (respectivement 3,1 kg et 3 kg) et compacts, ils sont très pratiques à transporter. Et bien que fines, leurs mousses offrent un bon confort à l'enfant, par ailleurs maintenu sur une assise ergonomique. Mais la sécurité de nos petits n'a pas de prix. ♦

En pratique

Il est obligatoire d'utiliser un siège-auto jusqu'à 10 ans et pour les enfants d'une taille inférieure ou égale à 1,35 m.

Quatre catégories de sièges existent : les nacelles, les coques, les modèles 2^e âge et les rehausseurs.

Deux méthodes permettent de les mettre en place : ceinture de sécurité et système Isofix.

C'est dos à la route que l'enfant doit voyager le plus longtemps possible.

La norme en vigueur, la R129, est aussi appelée « i-Size ». Les sièges homologués selon le règlement précédent (R44) sont toutefois autorisés à la vente jusqu'en 2023.



De nombreux sièges-autos sont parfaitement sûrs !
Plus de 250 modèles testés sur [Quechoisir.org](https://www.quechoisir.org)

ÉCOUTEURS SANS FIL

Notre sélection porte sur des écouteurs sans fil intégrant ou pas la réduction de bruit, une technologie qui isole l'utilisateur des nuisances sonores extérieures.

— Par CAMILLE GRUHIER avec FRANÇOIS PALEMON



Sans fil, voire sans bruit

Depuis l'apparition des AirPods d'Apple en 2016, les écouteurs sans fil (*True wireless*) cartonnent. En 2021, 4,2 millions se sont vendus, 25 % de plus que l'année précédente ! Connectés en Bluetooth à votre smartphone, votre tablette ou votre ordinateur, ils procurent un confort sans doute pas étranger à leur succès. D'abord, ils sont légers et, grâce aux multiples embouts en silicone fournis avec, ils tiennent a priori dans toutes les oreilles. Ensuite, l'absence de fil apporte une liberté de mouvement totale. Enfin, ces appareils sont livrés dans un boîtier à double emploi : il sert à les ranger et à les recharger. Pratique. Mais... guère écologique, d'autant qu'il est

impossible de changer de batterie, ni celle de chaque écouteur ni celle intégrée au boîtier. En cas de défaillance ou de perte de l'un des éléments, il faut le racheter au prix fort (Jabra facture, par exemple, 60 € le boîtier de rechange de ses Elite 85t et ne commercialise les oreillettes seules que par paire, à 170 €). Attention, les fabricants ne vendent pas tous ces composants séparément.

Cocon sonore

Les écouteurs sans fil avec réduction de bruit sont les plus appréciés (+ 54 % des ventes, tandis que ceux qui en sont dépourvus amorcent leur déclin). Cette fonction (souvent

15 ÉCOUTEURS SANS FIL

15 ÉCOUTEURS SANS FIL

	REDUCTEUR DE BRUIT	QUALITÉ AUDIO					AUTONOMIE			APPRECIATION	APPRECIATION GLOBALE	PRIX				
		JURY D'ÉCOUTE					CONFORT ET FACILITÉ D'EMPLOI	Batterie complètement chargée	True Wireless : nombre de charges du nombre de charges du boîtier de charge							
		Isolation acoustique	Musique classique	Jazz	Rock	Voix										
		APPRECIATION														
									h	h	Note sur 20	€				
1	JABRA ELITE 85T	●	★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★	★	5h43	1h52	4	★	14,2	★★	150
2	SONY WF-1000XM4	●	★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★	★	9h01	2h45	2	★★	14,1	★★	230
3	APPLE AIRPODS PRO	●	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★	5h07	2h52	4	■	14,1	★★	229
4	SAMSUNG GALAXY BUDS PRO (ANC)	●	★★	★	★★★	★★★	★★	★★	★	7h21	3h26	2	★★	14	★★	199
5	ONEPLUS BUDS Z2	●	★★	★★★	★★	★★	★★★	★★	★	6h41	3h25	4	★★	13,9	★★	99
6	JABRA ELITE ACTIVE 75T	-	n.a.	★★★	★★	★★	★★★	★★	★★	6h27	1h34	3	★	13,9	★★	120
7	PLANTRONICS BACKBEAT PRO 5100	-	n.a.	★★★	★★	★★	★★★	★★	★	6h56	2h10	2	★	13,9	★★	120
8	TECHNICS EAH-AZ60	●	★★	★★★	★★	★★	★★★	★★	★★	6h46	1h46	2	★	13,9	★★	230
9	BANG & OLUFSEN BEOPLAY E8 (3RD GENERATION)	-	n.a.	★★★	★★	★★	★★	★★	★★	6h13	1h20	5	★	13,8	★★	220
10	BOSE QUIETCOMFORT EARBUDS	●	★★	■	★★	★★	★★	★★	★★	6h18	2h46	2	★	13,8	★★	250
11	BEATS BY DRE POWERBEATS PRO	-	n.a.	★★	★★	★★	★★	★★	★	10h29	4h47	2	★★★	13,8	★★	250
12	SENNHEISER CX 400BT	-	n.a.	★★★	★★	★★	★★	★★	★★	5h31	1h15	2	★	13,7	★★	150
13	SENNHEISER CX PLUS TRUE WIRELESS	●	★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★	6h57	1h58	2	★	13,5	★★	135
14	SAMSUNG GALAXY BUDS 2	●	★★★	★★	★★	★★	★★	★★	★	7h13	3h47	2	★	13,4	★★	130
15	LG TONE FREE FN7 (HBS-FN7)	●	★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★	6h12	2h31	2	★	13,2	★★	120

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

(1) Les modèles True wireless ont une batterie dans chaque écouteur et une autre dans le boîtier, dans lequel ils se rechargent.

notée ANC sur les emballages, pour *Active noise cancelling*) a, il est vrai, tout pour séduire : elle plonge dans un cocon sonore, gommant les bruits gênants, tels le ronronnement d'un moteur d'avion ou le roulis saccadé d'un train. Elle offre donc un réel confort. D'autant que certains modèles proposent plusieurs niveaux de réduction, ce qui vous permet de rester au contact de votre environnement sans en subir les nuisances. La fonction peut être activée ou pas. Lorsqu'elle est désactivée, les écouteurs procurent une isolation « mécanique » liée à la présence de silicone dans les conduits auditifs.

Échanger avec son entourage

Les fabricants proposent aussi une fonction qui laisse le bruit passer, souvent baptisé « mode transparence » ou *hearthrough*. L'opposé de la réduction de bruit, en quelque sorte. Vous entendrez distinctement les conversations de la table voisine ou pourrez garder vos écouteurs dans les oreilles pour échanger avec le contrôleur du train. Souvent, le son, qui emprunte des circuits électroniques, est alors assez désagréable.

Notre comparatif porte sur la qualité audio de ces écouteurs, mais aussi sur leur confort, leur qualité de fabrication, leur autonomie et, bien sûr, l'efficacité de la réduction de bruit. Nous vérifions également qu'ils tiennent bien quand on bouge et que les commandes (lancer la musique, répondre à un appel...) sont faciles à utiliser. Car des boutons mal placés gâchent le plaisir! ♦

Jabra ELITE 85T
150 €

14,2/20 | ★★



Ces écouteurs confortables, livrés avec trois tailles d'embouts, se connectent facilement au smartphone. Ils restent en place, livrent un son équilibré quel que soit le type de musique et restituent très bien les voix. Dommage que la réduction de bruit ne soit pas aussi convaincante. Correcte dans les médiums et les aigus, elle pêche dans les graves, audibles lorsque la fonction est activée. Côté autonomie, les Elite 85T tiennent près de 6 heures, et le boîtier offre 4 charges, soit 24 heures au total. Comptez 2 h 40 pour une charge complète du boîtier et des oreillettes.

Samsung GALAXY BUDS 2
130 €

13,4/20 | ★★



Si, pour vous, la réduction de bruit prime, visez plutôt ces Galaxy Buds 2 : ils décrochent la meilleure note du test sur ce critère. Au restaurant, dans un train... ces écouteurs vous isoleront efficacement de votre environnement. Vous ne dérangerez pas non plus vos voisins, les fuites acoustiques étant inexistantes. Pour le reste, la qualité sonore est au rendez-vous, avec un bémol sur la restitution du rock. Confortables, compacts et adaptés au sport, ces écouteurs s'avèrent pratiques au quotidien, malgré des commandes qui auraient pu être plus intuitives.



TESTÉ ailleurs

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

Belgique ET UNE MARGHERITA, UNE !

Pas de Buitoni parmi les 65 pizzas analysées

par **Test Achats**, mais des dizaines de marques et de recettes – margherita, quatre fromages, végane... – dans des versions fraîches et surgelées. Les quatre premières du classement (aux légumes) sont les... moins mauvaises. Mieux vaut éviter ces produits ultratransformés.



Royaume-Uni Y A PAS À TORTILLER...



On continue dans la *junk food* avec des chips tortillas que nos confrères de **Which?** ont fait goûter à des consommateurs. Objectif ? Savoir si, en ces temps d'inflation, celles de marques de distributeurs locaux (Sainsbury's, M&S...) étaient aussi savoureuses que les célèbres Doritos, deux fois plus chères. Verdict ? Ces dernières l'emportent !

Allemagne BÂTONS DANS LES ROUES

N'offrez pas n'importe quel vélo à vos enfants ! Des 12 modèles

pour 6-7 ans (de 430 à 575 €) testés par **Stiftung Warentest**, 5 sont déconseillés notamment en raison de certaines fragilités (freins, potence, fourche...). Évitez donc Bulls, Raymon, S'cool, Winora et Woom. En revanche, Decathlon et Cube réalisent un sans-faute.



Canada (Québec) LA BELLE GRILLADE

Le covid a fait flamber le marché du barbecue. Nos homologues de **ProtégéVous** ont testé plus de 40 modèles (à bois, à gaz, électriques...). Le numéro 1 mondial Weber livre les meilleurs barbecues portatifs,



à gaz (Q2200), électrique (Q1400) et fixe moyenne surface (Spirit E-315). En 2019, *Que Choisir* avait couronné Napoléon juste devant Weber. Une marque... canadienne !



CONTREFAÇONS

Et vous, victime ou complice ?

26 %

des sondés ont été exposés à la contrefaçon

Que Choisir a interrogé les Français sur leur rapport à la contrefaçon. Quand ils achètent du faux, est-ce volontaire ou non ? Nos réponses éclairantes.

— Par **ARNAUD DE BLAUWE** avec **SANDRINE GIROLLET**

Dentrées alimentaires, parfums, téléphones portables, lunettes de soleil, sacs à main, pièces détachées automobiles, interrupteurs... tout se copie, aucun secteur n'y échappe plus ! C'est le constat que dresse, depuis maintenant plusieurs années, fabricants et pouvoirs publics qui combattent l'industrie du faux. L'an dernier, les douaniers ont saisi 9,1 millions de produits contrefaisants, soit une augmentation de 62 % par rapport à 2020. Des interceptions réalisées dans les centres de tri postaux des aéroports, mais aussi au bord des routes ou dans des marchés. La grande majorité de ces imitations provient toujours de certains pays d'Asie, au premier rang desquels la Chine. Il y a toutefois des spécificités. L'Inde, par exemple, est l'un des plus gros producteurs de faux médicaments. Et, même si ces États se mobilisent davantage pour lutter contre cette activité illégale – qui, à l'échelle européenne, fait perdre 60 milliards d'euros aux entreprises touchées par ce fléau –, les contrefacteurs ont encore de beaux jours devant eux.

Et vous, à titre individuel, comment vous situez-vous face à ce phénomène ? Pour le savoir, *Que Choisir* a interrogé un échantillon représentatif de Français. Ont-ils acheté des copies sciemment ? Ou ont-ils été abusé en croyant commander en ligne un article authentique ? Car une fois sur deux, on atterrit sur le marché du faux via des sites internet, obscurs ou non, ou des marketplaces (qui regroupent des vendeurs hébergés sur les plateformes de grands noms de l'e-commerce). Cependant, les sites d'échange ou d'achat entre particuliers ne sont pas épargnés : 26 % de nos concitoyens ont été exposés à la contrefaçon. Cèdent-ils pour autant à la tentation ? Selon notre enquête, 6 % admettent avoir franchi le pas de manière volontaire, et une même proportion de sondés assurent ne pas l'avoir fait intentionnellement, et avoir été dupés par le vendeur. Ceux qui sont entrés en possession d'une imitation sont plutôt des hommes âgés de 18 à 39 ans. En moyenne, les participants à notre questionnaire affirment avoir acquis, en toute connaissance de cause ou non, 3 produits contrefaits au cours des 24 derniers mois.

Méthodologie

Notre enquête

Elle a été menée du 10 au 13 mai auprès d'un échantillon représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus. Les 1 001 sondés devaient notamment indiquer s'ils avaient acheté sciemment ou non un produit contrefaisant au cours des 24 derniers mois.

Nos résultats

Dans notre article, nous reprenons les conclusions globales de notre enquête. Cependant, les réponses apportées concernant principalement l'habillement, nous ne détaillons les résultats que pour ce seul secteur.

Gros plan sur l'habillement

Au palmarès des saisies de contrefaçons effectuées par les services douaniers, les soins cosmétiques occupent la première place (1,7 million), juste devant les jeux et les jouets (1,6 million). Toutefois, notre étude porte uniquement sur l'habillement – particulièrement les marques de sport ou de streetwear –, car d'après nos résultats, c'est le secteur le plus affecté avec 38 % des transactions. Suivent ceux de la chaussure (26 %), des articles de sport (22 %), de la maroquinerie (9 %) et de la bijouterie (6 %). Côté prix, les imitations coûtent, en moyenne, près de 70 % à 80 % moins cher que les articles originaux. Plus surprenant : plus d'un acheteur sur trois déclare que le vêtement contrefait est conforme à l'original.



En 2021, les douaniers ont saisi 9,1 millions de produits contrefaisants.

12 %
ont acheté
des imitations,
volontairement
ou non



JURIDIQUE C'est un délit !

Néanmoins, 60 % des consommateurs qui ne pensaient pas avoir hérité d'une copie l'ont découvert en inspectant les finitions ou les coutures qui laissaient fortement à désirer.

Des trous dans le filet

Les douaniers savent qu'un nombre considérable de marchandises contrefaisantes passent à travers les mailles de leur filet. Les résultats de notre sondage le confirment : seuls 12 % des acheteurs volontaires de contrefaçons se sont vu confisquer leurs produits. Et méfiance avec certains sites qui prétendent vendre des articles de marque à des tarifs très bas. Ces plateformes ne sont en réalité que des coquilles vides. Alléché, vous passez commande et sortez votre carte bancaire. Vous serez débité mais ne serez jamais livré. Cette mésaventure est arrivée à 19 % des répondants à notre enquête.

Quand les Français achètent de la contrefaçon volontairement, ont-ils mauvaise conscience ? Non, visiblement, car 76 % estiment qu'ils ont fait une bonne affaire, et 60 % jugent que cela ne cause pas réellement de préjudices aux sociétés concernées. Pour près d'un sur deux, il s'agit même d'un acte rebelle donnant l'occasion de leur jouer un mauvais tour.

Rappelons pourtant que la contrefaçon expose son détenteur à la confiscation de l'article et à des sanctions pénales (lire l'encadré ci-dessus). Elle est également susceptible de mettre en danger la sécurité ou la santé du consommateur. Reproduction de jouets, de médicaments, de cigarettes, d'appareils électriques... autant de produits qui présentent de vrais risques, car ils sont loin de tous respecter les normes. Les gains

Toute personne qui offre à la vente des marchandises contrefaisantes encourt une peine de prison de 4 ans et 400 000 € d'amende (7 ans et 750 000 € si le délit est commis en bande organisée). L'auteur des faits s'expose, en outre, à la saisie des articles, à une amende

douanière et au versement de dommages-intérêts à la marque copiée. Côté acheteur, les sanctions sont identiques. Mais elles restent théoriques. Lorsque l'acte est isolé et qu'il porte sur de très petites quantités, elles se limitent, la plupart du temps, à la confiscation du produit.

tirés de ce marché illégal permettraient, en outre, de financer diverses activités criminelles ; les services de renseignement révélant même qu'il constitue l'une des sources de revenus de certains groupes terroristes.

Sur un plan économique, l'industrie du faux pénalise les marques copiées et crée de fortes distorsions de concurrence. Et le mal reste profond... Début 2022, l'Union des fabricants pour la protection internationale de la propriété intellectuelle (Unifab) a mené une étude auprès d'un échantillon de 25 entreprises membres, issues de tous les secteurs d'activité. « Ces sociétés ont réussi à faire retirer plus de 27 millions d'annonces illicites mises en ligne en 11 mois, note-t-elle. Ces chiffres illustrent bien que la proportion d'articles contrefaisants sur Internet, souvent à un prix approchant celui des vrais produits et avec la photo authentique, s'est intensifiée au gré de l'évolution des habitudes de consommation, qui se sont concentrées sur l'e-commerce. » Une tendance qui n'est pas près de s'arrêter. ♦

TRANSPORT AÉRIEN

Dans les soutes de la justice...

Lorsque la compagnie aérienne rechigne à indemniser le passager à la suite d'un retard ou d'une annulation de vol, il reste la justice. Mais avant l'atterrissage au tribunal, le trajet sera long.

— Par ARNAUD DE BLAUWE

Deux tribunaux de proximité de la région parisienne, ceux d'Aulnay-sous-Bois (93) et d'Ivry-sur-Seine (94), croulent sous les dossiers déposés par les clients des compagnies aériennes. Pourquoi ces deux petites instances, a priori peu adaptées à ce contentieux de masse ? Tout simplement parce qu'elles ont compétence sur les aéroports de Roissy-Charles de Gaulle, pour Aulnay, et Orly, pour Ivry. Or, en cas d'action en justice, les voyageurs ont le droit de saisir la juridiction du lieu de départ ou d'arrivée du vol, ou celle du siège de la compagnie.

Aux litiges « habituels » du transport aérien se sont ajoutés ceux liés à la crise sanitaire. En principe, et en application de mesures dérogatoires, les compagnies devaient rembourser, dans un délai limité, les passagers qui n'avaient pas pu prendre leur avion, les appareils étant restés cloués au sol. En principe... Car pour gérer cette situation exceptionnelle, plusieurs d'entre elles ont adopté la même politique que celle qu'elles suivent en « temps normal » : services clients aux abonnés absents, qui laissent traîner ou qui s'opposent à toute indemnisation paraissant pourtant légitime.

Quant à la Direction générale de l'aviation civile (DGAC), en charge de la médiation dans ce secteur, elle ne fait... rien. Les dossiers qui lui sont adressés demeurent sans réponse. Résultat, les consommateurs n'ont pas d'autre choix que de s'adresser à la justice ⁽¹⁾.

L'étape conciliation

Depuis le début de l'année 2020, pour tout contentieux inférieur à 5 000 € (en général, c'est le cas des litiges aériens), il faut passer par la case conciliation avant de lancer une action en justice. Une étape visiblement contournée. Dans un courrier daté du 25 octobre 2021, le président du tribunal judiciaire de Bobigny (Aulnay en dépend) alertait en effet le bâtonnier de l'Ordre des avocats de Paris. « *Les magistrats du tribunal, écrivait-il, ont constaté que sur 100 dossiers appelés par audience, au moins 80 font l'objet d'une demande de renvoi [...] au motif que les parties devaient se rapprocher pour trouver un éventuel accord alors qu'elles ont été convoquées 4 à 6 mois avant l'audience.* » En bref, cela signifie qu'il n'y a eu préalablement pas la moindre tentative de règlement à l'amiable. Et ce n'est pas à l'audience que cette démarche doit être effectuée, d'après le président de la juridiction. En conséquence, il prévenait qu'à compter du 15 décembre 2021, il n'y aurait plus de renvois « *sauf circonstances particulières* ». « *Les affaires [...] seront plaidées ou radiées* », insistait-il.



Les mois ont passé. Cette injonction est-elle respectée ? Comment la justice, débordée, fait-elle face à ce flot de dossiers ? Quelles raisons les compagnies donnent-elles pour expliquer leur refus de rembourser ? Le 1^{er} juin, *Que Choisir* s'est rendu au tribunal de proximité d'Aulnay. Chaque mois, deux matinées sont consacrées aux litiges aériens.

Plus de 120 dossiers à traiter

Le bâtiment, en plein cœur d'une zone pavillonnaire, date des années 1970. C'est dans une salle d'audience qui ressemble à une salle de classe, les pupitres en moins, que les naufragés de l'aérien ferraillent avec les mastodontes du secteur. Enfin, plutôt leurs représentants car,

Les tribunaux croulent sous les dossiers, la crise du covid n'ayant rien arrangé



les défenseurs consultent leurs notes sur leur ordinateur portable. Un décalage qui en dit long sur les moyens alloués à la justice et sur son organisation. Et le recensement des demandes commence : cela prendra une heure et demie ! Pour nombre d'entre elles, les parties se désistent car elles sont parvenues à un compromis depuis l'envoi des convocations à l'audience. Beaucoup d'autres sont mises en délibéré (le tribunal tranchera à partir des pièces déposées). Quelques-unes sont radiées faute d'implication du demandeur et du défendeur dans le procès. Quant aux rares renvois sollicités, ils sont plutôt acceptés par la juge. À l'instar de celui requis par une avocate déclarant avoir appris la veille qu'une procédure serait déjà engagée dans le pays d'origine de la compagnie (Lituanie), point qu'elle n'a pas eu le temps de vérifier.

Compagnies de mauvaise foi

Finalement, à peine une trentaine d'affaires donnent lieu à des échanges oraux. Dans la quasi-totalité des cas, il s'agit d'annulations ou de retards de vol qui remontent à... 2018. Dossier après dossier, les arguments des uns et des autres se ressemblent. « *Malgré des années de procédure, on reçoit des propositions indécentes d'Air France, parfois quelques jours avant la date d'audience, plaide notamment maître Joyce Pitcher, qui représente une cliente ayant subi un retard de plus de trois heures. Il y a une volonté de la compagnie de ne pas appliquer le règlement européen de 2004, protecteur pour les voyageurs (lire encadré ci-contre). Elle nous oppose aussi des circonstances extraordinaires qui l'exonèrent sans fournir de justificatifs probants. Cette attitude engorge les tribunaux. Aujourd'hui, seulement 10 % à 15 % des voyageurs qui doivent être indemnisés le sont.* »

Les défenseurs des compagnies pointent, eux, l'absence de « vraies » démarches amiables préalables et des demandes d'indemnisation (de l'ordre de plusieurs centaines d'euros) injustifiées. Dans leur collimateur, celles liées à la non-communication aux passagers de leurs droits, à la résistance abusive face aux requêtes des consommateurs, et surtout, au remboursement des frais judiciaires.

« *Les montants réclamés à ce titre sont infondés. In fine, ils servent à rémunérer les plateformes qui interviennent et perçoivent des commissions plus élevées lorsque le dossier va en justice. Ce n'est pas à nous de les payer !* », affirme-t-on chez Air France.

L'audience va s'étirer sur plus de cinq heures. Toutes les décisions seront rendues le 28 juillet. « *Souvent, le tribunal penche en faveur des voyageurs. Mais la magistrate qui a statué ce matin est nouvelle. Alors, on verra* », conclut M^e Joyce Pitcher. Pronostic à confirmer ! ♦

(1) Les avocats saisis de litiges liés au covid ont cependant orienté les dossiers vers le tribunal de commerce plutôt que vers ceux de proximité, car les délais de traitement y sont plus courts.



Vos droits

Un règlement européen prévoit une indemnisation automatique en cas de retard ou d'annulation de vol ⁽¹⁾. La compagnie peut s'en exonérer en invoquant des circonstances exceptionnelles (par exemple, météo). Une notation qui, même si elle a été précisée au fil du temps, reste assez floue.

À partir de trois heures de retard ou en cas d'annulation à moins de 14 jours de départ, l'indemnité versée au passager s'élève à :

- # 250 € pour un vol de moins de 1500 km ;
- # 400 € pour un vol compris entre 1500 et 3500 km ;
- # 600 € pour un vol de plus de 3500 km.

En cas d'annulation, la compagnie doit proposer au client un réacheminement vers la destination dans des conditions comparables au vol annulé ou procéder au remboursement du billet. Cette mesure s'applique également aux retards de plus de cinq heures lorsque le passager renonce à son voyage.

(1) Au départ d'un pays de l'Union européenne (UE), de l'Islande, de la Norvège ou de la Suisse, quelle que soit la destination finale. Et pour les vols en provenance d'un État tiers, s'ils sont exploités par un transporteur de l'UE, de l'Islande, de la Norvège ou de la Suisse (sauf si le passager peut bénéficier d'une indemnisation et d'une assistance dans ces pays tiers).

ILLUSTRATION: ANTOINE MOREAU

en réalité, peu de particuliers se sont déplacés. La plupart ont confié leur dossier à des plateformes internet comme Claim assistance, qui, moyennant une commission, se chargent de le résoudre. Et quand elles ne réussissent pas à obtenir un arrangement, elles mandatent des avocats pour aller au tribunal.

Ce matin-là, environ 120 affaires sont « programmées ». Elles impliquent essentiellement Air France, domiciliée à Roissy, dans le ressort, donc, de la juridiction d'Aulnay, mais aussi Vueling et Bulgaria Air. Sur le bureau de la jeune juge qui siège aux côtés de sa greffière, des piles de dossiers qui semblent sortir des archives. La magistrate ne dispose d'aucun matériel informatique alors que

VÉLOS D'OCCASION

6 points à vérifier

Vous envisagez d'acheter un vélo d'occasion, classique ou électrique ? Voici ce qu'il faut contrôler pour éviter les déconvenues et ne pas dépenser trop en pièces de rechange.

— Par **CAMILLE GRUHIER**

1 Le cadre et la direction Inspectez attentivement le cadre. Les petits éclats de peinture dus à la manipulation répétée d'un antivolt sont normaux, mais un gros impact risque de l'avoir fragilisé. Le jeu de direction peut également se coincer. Posez vos mains sur le guidon, soulevez la roue avant du vélo et tournez de droite à gauche. Quand tout va bien, le mouvement est fluide, sans grippage.

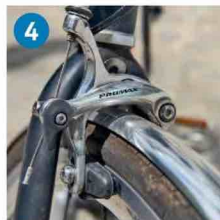
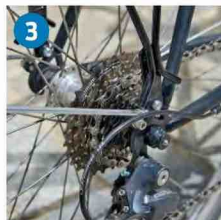
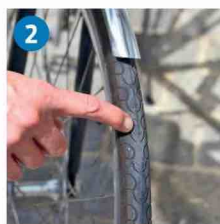
2 Les roues Vérifiez qu'elles ne sont pas voilées. Soulevez la bicyclette par le guidon, faites tourner la roue avant et observez-la. Son mouvement doit être parfaitement rectiligne. Procédez de même pour celle à l'arrière. Ensuite, jetez un coup d'œil aux pneus. S'ils sont trop lisses, il faudra les remplacer pour ne pas glisser.

3 La transmission La chaîne, le plateau (à l'avant) et la cassette (à l'arrière) s'érodent avec le temps à force de frottements quand on passe les vitesses. Si les pignons sont trop élimés, vous déraillerez sans cesse.

4 Les freins Le freinage est-il efficace ? Si la réponse est négative, vous serez dans l'obligation de changer les patins ou les plaquettes (freins à disque), de purger le système (freins hydrauliques) et/ou de retendre les câbles. Examinez aussi ces derniers et leur gaine.

5 L'identification Si le vélo a été acheté après le 1^{er} janvier 2021, il est normalement marqué (une étiquette sur le cadre porte son numéro d'identification). Le vendeur est tenu de modifier le nom du propriétaire dans le fichier national unique des cycles identifiés (Fnuci). Cela entraîne la création de votre accès (vous recevrez les identifiants par e-mail).

6 La batterie et l'afficheur d'un vélo électrique Pour un modèle électrique, exigez du vendeur un « état daté » de la batterie. Les réparateurs ont la possibilité d'établir un diagnostic qui recense son état d'usure, le nombre de cycles de charge effectués, la durée totale d'utilisation, etc. De plus, il convient de s'assurer que le système de fixation de la batterie au vélo ne présente aucun jeu. Le risque ? Des déconnexions inopinées, coupant au passage l'alimentation. Allumez également l'afficheur et balayez les menus, afin de vérifier que tout apparaît correctement. Vous y verrez, en outre, le nombre total de kilomètres parcourus avec le deux-roues. ♦



Pourquoi pas un vélo reconditionné ?



La mode du reconditionné gagne les cycles ! Ces deux-roues de seconde main sont réparés par un professionnel, qui les vend et les garantit. Rassurant, notamment quand il s'agit d'acheter un onéreux modèle électrique. Decathlon a développé

son offre Seconde vie, le site de matériel de sport Alltricks propose aussi Second Life, des engins contrôlés et remis en état. Des start-up, à l'image d'Upway, se spécialisent dans le vélo électrique. À la clé, des économies de 15 à 50 % par rapport au neuf.

TOMATES

Choisir les plus nutritives

Vitamine C, lycopène, polyphénols... la tomate contient en théorie de très nombreux micronutriments. Mais entre une cœur de bœuf bio plantée en pleine terre et un fruit de gros calibre cultivé hors-sol en hiver, le bénéfice est-il le même ?

— Par **ELSA ABDOUN**

Parmi les petits plaisirs de l'été, la salade de tomates figure en bonne position... Mais ce plat est-il vraiment bénéfique pour votre santé ? Depuis la diffusion d'un reportage télé, il y a quelques années, l'idée circule en effet que les variétés actuelles n'auraient plus aucune valeur sur le plan nutritionnel. Est-ce vrai ? Et si oui, certaines s'en sortent-elles mieux que d'autres ? Laissez-nous vous rassurer : les tomates d'aujourd'hui restent très intéressantes. Deux petites tomates grappe fournissent encore près de 10 % des apports recommandés par jour en fibres et un tiers de ceux en vitamine C.

Mais pour ceux qui souhaitent optimiser leurs apports nutritionnels, il faut bien le reconnaître, toutes ne se valent pas. Ainsi, les variétés cerises s'avèrent probablement les meilleures, car « elles renferment moins d'eau et sont donc plus concentrées en micronutriments », explique Mathilde Causse, spécialiste de la tomate à l'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae). Autre avantage : « Les petits calibres comportent plus de fibres, car en raison de leur taille réduite, ils présentent une plus grande proportion de peau par rapport à la chair », pointe Catherine Renard, ex-directrice de l'unité Sécurité et qualité des produits d'origine végétale à l'Inrae.

Les anciennes, plus riches ?

Quid des tomates anciennes, type noire de Crimée ou ananas, aux couleurs et formes variées, et aux charmants profils cabossés ? L'hypothèse de leur plus grande richesse nutritionnelle a du sens, car la sélection opérée par l'industrie agroalimentaire, depuis les années 1950, n'a certainement pas favorisé ce critère.

« Le producteur étant payé au poids, cela pousse à avantager les gros fruits gorgés d'eau », analyse Mathilde Causse. Cependant, aucune étude comparant les tomates d'antan et les modernes n'a apparemment été publiée à ce jour. Cela dépend également des conditions de culture. « L'irrigation, selon qu'elle est plus ou moins poussée, peut influencer la quantité de micronutriments », affirme Catherine Renard. Cultiver sous serre change aussi la donne. « L'ensoleillement joue sur la teneur en caroténoïdes et en vitamine C, poursuit la spécialiste. Or, les rayons lumineux sont en partie filtrés par les serres. » Mieux vaut donc, a priori, une grappe dénichée en août chez un petit producteur du sud de la France qu'une bretonne achetée en mai.

L'irrigation des cultures peut influencer la quantité de micronutriments

Quant à la différence entre les tomates hors-sol ou de pleine terre, « si dans les deux cas, on plante sous serre, cela n'aura pas forcément d'impact sur la densité nutritionnelle », assure Catherine Renard. Pour sa part, *Que Choisir* n'a trouvé aucune étude scientifique parue sur le sujet. À l'inverse, pour le label bio, quelques travaux suggèrent un bénéfice concernant le taux en vitamine C, caroténoïdes et polyphénols (une autre catégorie d'antioxydants). Mais ce n'est pas clairement démontré, et certainement pas systématique.

Bonne nouvelle : nos sens nous permettraient en partie de choisir la tomate la plus nutritive. Une couleur bien rouge indique en effet qu'elle contient du lycopène, un caroténoïde. Même si « cette molécule n'est bien assimilée par l'organisme que lorsque le fruit est cuit », précise Catherine Renard. Nos papilles peuvent également nous guider. Non seulement un excès d'eau dilue autant le goût que les micronutriments, mais « la teneur en sucre apparaît généralement corrélée à celle en vitamine C », note Mathilde Causse. La solution est donc toute trouvée : choisissez les tomates que vous aimez, et mangez-en sans compter ! ♦



X. POPY/REA

AUTONOMIE ET SURVIVALISME

Prêt pour l'aventure ?

Du 20 au 22 mai se tenaient, au même endroit, les salons Vivre autonome et Survival expo.

Que Choisir a déambulé dans leurs allées, à la rencontre d'exposants aux discours bien rodés et de visiteurs aux motivations variées.

— Par **CYRIL BROSSET**

Cette année, le salon de l'*outdoor*, ou « activités de plein air » (Vivre autonome), et celui du survivalisme (Survival expo) se déroulaient en même temps et au même endroit, à Paris. Il faut dire que ces deux manifestations visent un public similaire, avant tout désireux de mieux communier avec la nature. Des coupeaux aux purificateurs d'eau en passant par les panneaux solaires, les stages de survie et les abris souterrains, tous les besoins semblaient couverts par plus de 150 exposants tentant d'apprêter les nombreux visiteurs.

1 MATÉRIEL DE CAMPING

Rien à voir avec un magasin Decathlon

Une large superficie de la Survival expo est dédiée à l'équipement de camping et de randonnée. Mais n'espérez pas y déguster des tentes igloos pour la famille, des transats ou des tables pliantes aux couleurs chatoyantes. Ici, les abris s'accrochent aux toits des 4 x 4, les vêtements sont avant tout chauds et résistants, et les rayons chaussures font la part belle aux rangers en cuir. Quant aux coloris, ils oscillent la plupart du temps entre le motif camouflage et le kaki. Enfin, côté barbecues, l'ambiance est plus à faire griller des tracers de porc au feu de bois qu'à saisir des escalopes marinées sur une plancha.

2 ARMES BLANCHES

Pour s'amuser, mais pas que !

L'un des objets stars du salon Survival expo, c'est le couteau. On en trouve de toutes les tailles et de toutes les formes, du plus simple à quelques euros au plus élaboré, doté d'une lame hyperrésistante et d'un manche en bois noble ciselé à la main par un coutelier. Ce n'est pas la seule arme à investir les stands du salon : on y déniché également des haches, des machettes, des scies, etc. De leur côté, des vendeurs d'arcs, d'arbalètes et de lance-pierres proposent aux visiteurs de tester leur matériel sur des cibles ou des animaux en plastique. D'ailleurs, si la plupart cherchent avant tout à s'amuser, d'autres ne cachent pas leur intention d'utiliser ces instruments pour chasser.



3 NOURRITURE, EAU

Tout pour être écologique

À la Survival expo, l'entreprise Solar Brother s'est offert un grand emplacement. Il lui fallait bien ça, tant sa gamme de fours solaires est étendue ! Les modèles s'alignent, du simple allume-feu à 12,95 € au four tubulaire à 800 €, qui concentre la chaleur sur un cylindre central au sein duquel cuisent les aliments. À en croire la marque, ce dernier permettrait de cuire un repas pour deux personnes en une vingtaine de minutes grâce à une température pouvant atteindre 280 °C. « À condition qu'il y ait du soleil, bien sûr », tempère le démonstrateur. Il ajoute : « Nos clients sont surtout des randonneurs et des camping-caristes qui apprécient le côté écologique et économique du four solaire. Cependant, nous avons aussi des illuminés qui se préparent à la fin du monde ! » D'autres sociétés se sont spécialisées dans le traitement de l'eau, à l'image de Wotoday, qui a développé une machine censée assainir celle... du robinet : « Les normes encadrant la potabilité de l'eau datent des années 1950. Or, depuis cette période, de nouveaux polluants



sont apparus (pesticides, perturbateurs endocriniens, résidus médicamenteux...), et on n'en tient pas compte ! Notre purificateur est capable de les éliminer grâce à l'osmose inverse, une technologie utilisée depuis longtemps dans les navettes spatiales et les camps de réfugiés. » L'appareil coûte près de 1 000 €, et comptez une centaine d'euros par an pour les filtres.

4 ABRIS SOUTERRAINS, DÉTECTEURS DE RADIOACTIVITÉ Le business de la peur en forme

De tous les stands, celui de Refuge dans mon jardin est sans aucun doute l'un des plus singuliers. « Nos abris vous protègent aussi bien des guerres et des accidents industriels que des contaminations bactériologiques et des conflits sociaux », lancent les deux jeunes démonstratrices. Ils sont réalisés à partir d'anciens conteneurs réhabilités. Une fois l'intérieur aménagé (de façon plutôt cosy, d'ailleurs), l'habitable est enterré dans le jardin du propriétaire, ceint de béton et recouvert de pelouse. Ni vu ni connu. On y accède via une trappe fermée par une plaque en fonte. Tout est prévu pour y vivre trois semaines en totale autonomie, voire beaucoup plus longtemps si l'on prend l'option « autosuffisance », qui comprend un générateur d'électricité et un système de gestion de l'eau. Il faut tout de même

être prêt à déboursier 60 000 € pour le modèle de 6 mètres de long (accueillant quatre personnes) ou 90 000 € pour celui de 12 mètres (six personnes). Et encore, il ne s'agit là que des prix de base, qui peuvent grimper fortement en fonction du niveau de protection. Malgré tout, le produit séduit. « Depuis le début de la guerre en Ukraine, la demande a explosé », se réjouissent les deux femmes. Un peu plus loin, la société Rium profite, elle aussi, du contexte international tendu pour vendre le détecteur de radioactivité individuel qu'elle a mis au point. « On a vu ce qui s'est passé à Tchernobyl. On ne sait jamais ce qui arrivera », prévient le commercial. Notre capteur est non seulement très utile à ceux qui habitent près d'une centrale ou d'un centre de stockage de déchets radioactifs, mais il serait aussi capable, en cas d'accident nucléaire, de suivre l'évolution de la radioactivité en France et dans le monde. On ne pourra plus nous dire que le nuage s'est arrêté à la frontière ! » À Survival expo, il est, en outre, possible de se procurer des gilets pare-balles et des poings américains ou de s'inscrire à des cours de self-défense. Bref, tout ce qu'il faut pour assurer sa sécurité.

5 MAISON AUTONOME Deux visions de l'avenir

De toutes les énergies renouvelables présentées au salon Vivre autonome, c'est le solaire qui a le vent en poupe. Cependant, si plusieurs stands proposent l'installation de modules photovoltaïques chez soi, tous ne le font pas dans le même état d'esprit. Wattuneed, par exemple, souhaite avant tout réduire la facture d'électricité. L'entreprise, spécialisée dans la fourniture de kits solaires, promet des économies potentiellement substantielles selon la surface couverte et l'exposition de la toiture. À quelques mètres de là, Nos pieds sur terre adopte un tout autre discours. « Pour nous, poser des panneaux solaires n'a aucun sens si, en parallèle, on reste dépendant d'une entreprise qui risque de fermer à tout moment et qu'on ne cherche pas également à limiter sa consommation d'énergie », explique une associée de cet établissement familial implanté dans le Cantal. Nous, ce que l'on veut, c'est préparer les gens à un monde sans rien, car on ignore ce qui peut se produire. Imaginez que l'on subisse, du jour au lendemain, une panne géante d'électricité ou que l'on assiste à une flambée du prix de l'énergie... il faut savoir faire face. » Son offre d'accompagnement sur mesure pour rendre sa maison plus autonome vise à répondre à toutes les éventualités. Outre l'installation de panneaux solaires, elle conseille, selon les cas, de creuser un puits, de s'équiper de toilettes sèches ou de mettre en place un système de phytoépuration. Ces deux salons auront sûrement comblé les attentes de certains visiteurs, qu'ils soient simples amoureux de la nature ou survivalistes envisageant la fin du monde. Quant aux autres, davantage mus par la curiosité, pas sûr qu'ils se soient toujours laissés convaincre par ce qu'ils ont vu et entendu. Au moins auront-ils vécu un moment original... ♦

APPELS EN EUROPE

Des mesures bienvenues

Le 1^{er} juillet, un nouveau règlement entre en vigueur. Il doit notamment vous éviter certains désagréments lorsque vous téléphonez ou surfez sur votre mobile depuis les autres pays de l'Union européenne.

— Par **CYRIL BROSSET**

Depuis le 15 juin 2017, chaque consommateur vivant en Europe peut utiliser son téléphone portable n'importe où dans l'Union comme il le fait là où il réside. En théorie du moins, car certains ont connu des mésaventures. Pour limiter ce genre de désagréments, de nouvelles dispositions entrent en vigueur au 1^{er} juillet.

1 Qualité de service préservée

Jusqu'à présent, les particuliers ayant souscrit un forfait 5G se contentaient de la 4G lorsqu'ils étaient à l'étranger. Afin d'éviter que le service ne se dégrade simplement parce que l'on franchit une frontière, les opérateurs seront dorénavant tenus de fournir la même qualité de réseau à leurs clients, qu'ils soient dans leur pays ou en itinérance, dès lors que c'est techniquement réalisable.

2 Connexions intempestives limitées

Il arrive que des abonnés soient obligés de payer du hors forfait alors que leur seul « crime » a été de se promener trop près de la frontière d'un pays non-membre de l'Union européenne (UE). Ainsi, des personnes

physiquement présentes sur le territoire français ont eu à régler des dizaines d'euros parce que leur smartphone avait capté le signal d'une antenne de Jersey ou de Suisse ! D'autres ont subi le même sort pendant une croisière, une traversée en ferry ou au cours d'un vol. Leur mobile s'est connecté aux antennes de l'avion ou du bateau, ou à un satellite, des réseaux qui font l'objet d'un tarif spécifique. À partir du 1^{er} juillet, ce genre d'incident devrait se produire moins souvent. En effet, Orange, SFR et consorts auront l'obligation de proposer à leur clientèle un moyen simple d'empêcher cette connexion et mieux l'informer sur ces frais supplémentaires potentiels. Des plafonds de prix seront, en outre, instaurés.

3 Numéros spéciaux listés Certains professionnels ont largement profité du flou de la réglementation concernant les numéros spéciaux pour facturer une fortune les communications depuis l'étranger vers les assistances techniques, les services clients et les services publics. Des particuliers se sont, par exemple, retrouvés à débours



Il devrait y avoir moins de mauvaises surprises au moment de payer la note.

plusieurs dizaines d'euros après avoir composé un numéro présenté comme gratuit. Afin de remédier à cette situation, une base de données européenne des numéros spéciaux devra être créée d'ici au 31 décembre prochain. Il faudra également que les opérateurs de téléphonie mobile fassent preuve d'une plus grande transparence sur les conditions tarifaires de ce type d'appels.

4 Services d'urgence détaillés

Les opérateurs auront désormais l'obligation d'envoyer à leurs abonnés un SMS énumérant les services d'urgence accessibles dans le pays où ils arrivent : le numéro unique européen (le 112), bien sûr, mais aussi, le cas échéant, le service d'urgence pour les personnes en situation de handicap ou l'application mobile d'alerte du public. ♦

À quand un vrai marché unique ?

Sil le nouveau règlement va dans le bon sens, il ne résoudra pas deux problèmes.

Le premier est celui des surcoûts en cas d'usage intensif lors d'un voyage. Les opérateurs pourront toujours **limiter l'enveloppe de data** à l'étranger et facturer

les communications à un abonné utilisant trop son téléphone hors du pays où il réside (plus de quatre mois dans l'année, en moyenne).

Le second souci est qu'avec ce règlement les appels, SMS et MMS émis depuis la France vers les autres États membres

de l'Union **restent facturés hors forfait**. Le Parlement et le Conseil européens ont bien appelé la Commission à avancer sur ce sujet, mais ce ne sera pas avant 2024. Il faudra patienter pour qu'un vrai marché unique des télécoms voie le jour.

Bon à savoir

MATELAS

Une obligation de reprise bafouée

Depuis le 1^{er} janvier 2022, la reprise de l'ancien matelas à l'achat d'un neuf est gratuite et obligatoire. Mais Bettl fait de la résistance en inventant une autre réglementation.

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS**

Mauvaise surprise pour Karima. Après son achat en ligne d'un matelas Bettl, arrive le jour de la réception. Elle demande alors au livreur de récupérer son ancien couchage, comme la loi antigaspillage l'impose désormais. Mais il lui oppose un refus catégorique. Persuadée que c'est une simple erreur et que le site Internet respecte la réglementation, elle contacte aussitôt le service après-vente de Bettl afin d'organiser la collecte du vieux modèle. Le message qu'elle reçoit est aussi cocasse qu'inattendu. « Cette obligation d'enlèvement n'existe que pour nos propres produits vendus en France. Le ramassage et l'élimination d'articles d'autres marques ne sont pas prévus et ne sont pas effectués par nos soins », ose lui répondre la société allemande.

Un pour un

Or, depuis le 1^{er} janvier 2022, à condition que les clients aient acheté un bien similaire, les distributeurs et les fabricants vendant en direct doivent reprendre les matelas et les meubles usagés. Cette opération est gratuite, sans aucuns frais supplémentaires facturés aux consommateurs. Il s'agit de l'application de la loi antigaspillage pour une économie circulaire, promulguée le 10 février 2020. Celle-ci étend l'obligation de collecte,

Ni la marque ni la matière ne peuvent justifier un refus de reprise de matelas



Attention aux vendeurs qui essaient de se dédouaner.

Un principe et des exceptions

Si l'obligation de reprise de « un pour un » est la règle pour les meubles et la literie, la loi prévoit quelques exemptions. Elles concernent :

les petits magasins de moins de 200 m², ce qui relève de l'exception

quand on vend des meubles ;
les fabricants qui commercialisent sur Internet et réalisent moins de 100 000 € de chiffre d'affaires par an, une situation improbable pour la literie.

À noter À compter du 1^{er} janvier 2023, cette obligation de reprise de « un pour un » sera étendue aux jouets, aux articles de sport, à ceux de bricolage et de jardinage.

appelée « un pour un », qui concerne déjà de nombreux équipements et produits, notamment le gros et le petit électroménager. Autant dire qu'en presque deux ans, vendeurs et industriels ont eu le temps de se préparer.

Éco-Mobilier, l'organisme agréé pour l'enlèvement et le recyclage du mobilier et de la literie en fin de vie, confirme évidemment que « ni la marque ni la matière ne peuvent entrer en jeu ». Pourtant, malgré l'intervention de *Que Choisir* et celle d'Éco-Mobilier, Bettl campe sur

ses positions. Se croire au-dessus des lois pourrait valoir au site des sanctions, sauf s'il réalisait moins de 100 000 € de chiffre d'affaires en France, ce qui l'exonérerait de cette contrainte. Si ce n'est pas le cas et qu'il s'obstine à ne pas respecter la réglementation, le webmarchand risque de sortir de nos tests comparatifs, en dépit du bon classement de son modèle Bodyguard. Dans notre avant-dernier banc d'essai consacré aux matelas en mai 2021, il occupait en effet la deuxième place. ♦

ASSURANCE MOTO

Quand le tarif dérape

Depuis plusieurs années, je suis assuré à la Mutuelle des motards pour un deux-roues, qui a eu 15 ans en 2021. Je m'attendais à bénéficier d'une réduction de prix, car le site internet de la compagnie propose l'offre Authentik avec un « *tarif adapté aux motos anciennes* ». Cependant, après avoir basculé automatiquement sur cette formule, ma cotisation a, pour la première fois, augmenté, en dépit de mon bonus supérieur. Motif avancé ? Une hausse généralisée des primes. Au téléphone, on m'a aussi affirmé que la baisse annoncée concernait seulement les franchises, sans pouvoir toutefois me donner de chiffres précis. Or, celles inscrites sur mon avis d'échéance 2022 sont les mêmes que l'an passé. J'ai informé la plateforme Signal.conso.gouv.fr de ce décalage entre publicité et réalité, mais la Mutuelle des motards a ignoré les messages qu'elle lui a envoyés. Et n'a pas donné suite aux remarques qui lui étaient adressées. ♦

Quentin C., par courriel



ÉNERGIE

Un démarcheur sans-gêne

Sous prétexte d'une mise à jour de mon compteur, un homme s'est présenté à mon domicile. Il m'a réclamé une facture, que j'ai refusé de lui donner, constatant qu'il avait déjà ouvert la porte de l'armoire technique sur le palier. J'ai effectué une recherche sur Internet et je suis tombée sur votre article consacré aux démarcheurs en gaz et en électricité. J'ai aussitôt sonné chez mon voisin et je lui ai dit de se méfier. Comme le soi-disant technicien nous a entendus, il s'est fâché. Je lui ai demandé à plusieurs reprises de me montrer sa carte professionnelle et j'ai fini par comprendre qu'il travaillait pour l'énergéticien OHM. La seule raison de sa visite était de nous faire changer de fournisseur. Je suis scandalisée par ces pratiques mensongères. ♦

Fabienne S., par courriel

BANQUES

Opérations payantes

J'ai remarqué que la Société générale facturait les services d'un conseiller pour réaliser certaines opérations bancaires courantes, telles que l'ajout d'un bénéficiaire de virement ou l'édition d'un RIB. Or, c'est gratuit si le client les effectue en ligne, via son espace personnel, ou sur l'application mobile. Qu'en est-il pour ceux qui ne possèdent pas d'ordinateur ou de smartphone, ou ne disposent pas de connexion internet, comme moi ? Ces frais sont-ils contestables ? ♦

Géraldine V., Paris (75)

LA RÉPONSE DE Q C

Non, légalement, il ne vous est pas possible de les contester. La facturation de ces opérations est d'ordre contractuel et fixée librement par la banque. Dans la mesure où vous en avez été informée par la brochure tarifaire, ces frais vous sont donc opposables (art. L. 312-1-1 du Code monétaire et financier et art. 1104 du Code civil). Ils ne semblent pas, pour l'instant, être jugés abusifs. En revanche, plusieurs cas d'exonération existent. Ainsi, ces prestations sont gratuites

notamment pour les détenteurs des services bancaires de base ou en fonction de la formule bancaire choisie (lire conditions tarifaires de la Société générale et art. D. 312-5 et D. 312-6 du code précité). Par ailleurs, certaines d'entre elles, telle l'édition d'un RIB, peuvent être effectuées directement au distributeur de l'établissement. Tentez d'obtenir, cependant, une remise commerciale en justifiant de votre situation particulière (absence de connexion internet).

ILLUSTRATIONS : JULIEN COUTY



GRANDE DISTRIBUTION

Promo fantôme

Récemment, le prospectus d'un supermarché annonçait une promotion sur des dosettes de café. Mais, quand je me suis rendu sur place, il n'y avait aucune boîte en rayon. À l'accueil, on m'a dit que le magasin n'avait pas pu les recevoir. Aucune solution de remplacement ne m'a été proposée. Que dois-je faire ? ♦

Christophe B., Rennes (35)



LA RÉPONSE DE Q C

Sauf si le catalogue mentionne que la promotion ne bénéficie qu'à un nombre déterminé de produits, le commerçant doit prévoir un assortiment suffisant pendant la période de publicité et se réapprovisionner quand c'est nécessaire. Lorsque l'article n'est plus disponible en rayon, il est tenu de prendre votre commande au prix promotionnel indiqué et de vous la fournir dans un délai raisonnable – à moins que le stock annoncé sur le support publicitaire ne soit épuisé. À défaut, le vendeur est susceptible d'être poursuivi pour pratique commerciale trompeuse (art. L. 121-4, 6° b du Code de la consommation). Adressez une réclamation auprès du directeur du supermarché, par courriel ou par lettre recommandée avec AR, en précisant qu'il ne vous a pas été possible de commander les dosettes de café à l'accueil.

FORMATION PROFESSIONNELLE

Les règles de la résiliation

Il y a un an, ma fille a signé un contrat de deux ans avec le Centre européen de formation (CEF). Est-il possible d'y mettre fin avant son terme et de stopper les versements ? ♦

E. B., par courriel

LA RÉPONSE DE Q C

En principe, non. L'engagement doit être honoré jusqu'à son échéance. Quand on le résilie avant son terme, l'organisme est en droit de réclamer le paiement de la totalité de la prestation, sauf disposition contraire du contrat. Cependant, si un événement (force majeure) empêche votre fille de suivre définitivement la formation à distance, elle peut alors l'arrêter en cours de route sans être tenue de régler la partie non encore dispensée (art. L. 6353-7 du Code du travail). Il faudra qu'elle justifie d'une difficulté imprévisible au moment de la conclusion du contrat

rendant impossible sa poursuite (une longue hospitalisation, par exemple). En cas de problème temporaire (comme une maladie de courte durée), ce dernier est seulement suspendu (art. 7 des conditions générales du CEF). En dernier recours, ce sont les juges qui apprécient chaque situation au cas par cas. Sachez qu'une procédure pénale pour pratique commerciale trompeuse impliquant le CEF est en cours devant le tribunal correctionnel de Lille (59) à la suite d'une enquête de la Direction départementale de la protection des populations (répression des fraudes).

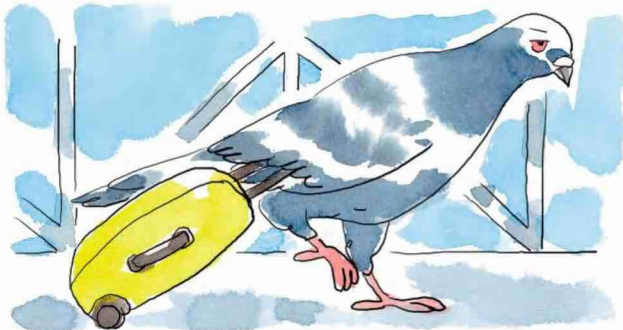
Pas de retour possible

TRANSPORT AÉRIEN

Option bagages non remboursable

À plusieurs reprises, je me suis fait piéger par les compagnies aériennes lors de la réservation d'un vol en ligne. À ce moment-là, il m'arrive d'ajouter des bagages supplémentaires, une prestation souvent facturée autour de 30 € par voyage et par personne. Lorsque je me rends compte que je n'en ai finalement pas besoin, impossible d'annuler cette option alors même que j'ai commandé des billets remboursables. Seul un crédit d'achat, valable un an, est proposé. ♦

Jean-Jacques Pressoir, par courriel



AUTOMOBILE

Frais cachés à l'achat

Désirant acquérir une voiture d'occasion, j'ai constaté que les prix affichés par les vendeurs professionnels sur Internet ne correspondaient pas à ceux donnés une fois sur place. Différents frais, hors carte grise, s'ajoutent. Et ils peuvent atteindre 300 €. Est-ce une pratique légale ? ♦

L. C., Dijon (21)

LA RÉPONSE DE Q C

Lors de l'achat d'un véhicule d'occasion, il est fréquent que les tarifs annoncés sur les sites web des vendeurs professionnels puissent évoluer une fois sur place. En général, ils vous proposent divers services payants, dits « optionnels... » (kit de livraison, gravage des vitres...), venant s'additionner au prix de base de la voiture. Ces derniers peuvent peser lourd sur votre portefeuille. N'hésitez pas à les refuser ou à en négocier le coût. En outre, sachez que si un marchand cherche à imposer ces prestations facultatives en les présentant comme obligatoires, cela peut s'apparenter à une pratique commerciale trompeuse (art. L. 121-2 du Code de la consommation). N'hésitez pas, dans ce cas, à le signaler à la Direction départementale de la protection des populations (répression des fraudes).

ADRESSEZ VOS COURRIERS

233, BD VOLTAIRE,
75555 PARIS CEDEX 11

OU VOS E-MAILS

QUECHOISER.ORG/
NOUS-CONTACTER-N42652



FIN DE CONTRAT

La tacite reconduction en question

Au sein de mon entreprise, je suis membre du comité social et économique (CSE). Je m'occupe des distributeurs automatiques de café. J'ai signé un contrat avec tacite reconduction de deux ans. Dans la lettre que j'ai envoyée au prestataire pour y mettre un terme, j'ai indiqué qu'il ne m'avait pas notifié mon droit de le rompre à échéance. Mais il m'a opposé une fin de non-recevoir, en me précisant qu'il n'était pas tenu de m'informer. Puis-je procéder à la résiliation en m'appuyant sur les dispositions de la loi Chatel ? ♦

Jean-François H., Bourg-en-Bresse (01)

LA RÉPONSE DE Q C

Oui, vous avez la possibilité de mettre fin votre engagement en vous prévalant du dispositif Chatel, le comité social et économique étant considéré comme un non-professionnel (Cour de cassation, 1^{re} ch. civile, du 15/06/2016, n° 15-17369 et art. L. 215-3 du Code de la consommation). À ce titre, les dispositions du Code de la consommation relatives à cette loi ont, dès lors, vocation à s'appliquer (art. L. 215-1 du

code précité). Le fournisseur devait donc vous signifier votre droit à ne pas renouveler le contrat, par courrier ou par e-mail, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant la fin de la période autorisant ce refus. En cas de défaut d'information, vous pouvez le résilier à tout moment sans frais ni pénalités à compter de la date de reconduction. Adressez à ce prestataire une lettre recommandée avec AR qui le lui rappelle.

ACTION CARITATIVE

Sollicitation déloyale

Il faut dénoncer le *social washing* que pratique Lu. Sur certains de ses paquets de biscuits, il est indiqué que 10 centimes du prix payé seront donnés à une association caritative. Cependant, un astérisque renvoie à des explications complémentaires. En les lisant, on s'aperçoit que le consommateur doit aller sur le site internet de la marque pour valider le versement de cette somme. Contrairement à ce que laissent penser les mentions apparaissant en gros caractères sur les emballages, la bonne action que l'on croit faire n'est pas automatique. Pas très loyal. ♦

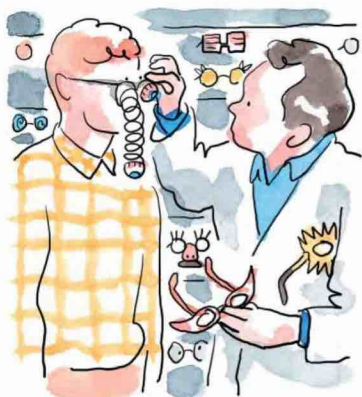
Quo Tuan Do, par courriel

OPTICIENS

De l'art d'alourdir la facture

Dans son numéro 613 (mai 2022), *Que Choisir* publiait les résultats d'une enquête menée auprès d'environ 900 opticiens et dédiée au panier 100 % santé en équipements optiques. Près d'un quart des professionnels, écriviez-vous, ne jouent pas le jeu et déconseillent même l'offre. Je voudrais apporter un complément d'information illustrant les manœuvres bien rodées et vicieuses de certains d'entre eux. Je devais changer les deux verres de ma paire de lunettes. En boutique, il m'a été conseillé de prendre plusieurs options présentées comme indispensables, car elles étaient, m'a-t-on fait miroiter, couvertes par ma mutuelle. Je suis tombé dans le piège. In fine, les deux verres ont été facturés 520 €, dont 177 € restant à ma charge. Une partie de ces suppléments « habilement » imposés a été remboursée par ma complémentaire santé, donc par la collectivité des adhérents. Pas très glorieux ! ♦

Henry P., Marseille (13)



Ça ne donne pas la frite

HUILE DE TOURNESOL

Prix en surchauffe

En mai dernier, je me suis rendu dans un hypermarché E.Leclerc du Lot. En rayon, il n'y avait plus qu'une seule référence d'huile de tournesol, du groupe espagnol Abril. Le prix de la bouteille s'élevait à 3,78 €, soit presque le double de celle d'Eco+, la marque du distributeur... lorsque cette dernière était encore disponible en magasin ! ♦

Yves Marchio, Pinsac (46)



LEÇONS DE CONDUITE

À la tête du client ?

J'ai passé le code en candidate libre. Les établissements que je contacte depuis pour prendre des leçons de conduite m'annoncent un tarif de 52 € de l'heure. Or, ils ne facturent que 46 € aux élèves ayant obtenu cet examen avec une auto-école. Est-ce légal ? ♦

Marie-Capucine T., par courriel

LA RÉPONSE DE Q&C

Les autos-écoles sont libres de fixer le coût de leurs prestations. Elles doivent néanmoins procéder à un affichage, visible à l'extérieur et à l'intérieur de leurs locaux, indiquant les tarifs TTC de tous les services proposés par catégorie de permis (art. 1 et 2 de l'arrêté du 19/06/1987). Les prix seront aussi obligatoirement mentionnés dans toutes les publicités (site internet, prospectus...) qui en

font état (art. 3 de l'arrêté précité). Vérifiez que celui que l'on vous a communiqué par téléphone correspond bien à la brochure tarifaire. Si tel est le cas, demandez à l'établissement de vous justifier par écrit les 6 € de différence. N'hésitez pas à signaler cette situation, par lettre ou par courriel, aux services de la répression des fraudes. Ils pourront juger si des pratiques sont susceptibles d'être sanctionnées.

VACANCES D'ÉTÉ //////////////

Que faire de votre animal de compagnie ?

Que vous décidiez de partir en voyage avec votre fidèle ami ou de le faire garder pendant votre séjour, voici nos conseils.

1 Partir avec votre compagnon

Avant de vous rendre à l'étranger avec votre compagnon à quatre pattes, vérifiez que ses vaccins sont à jour (n'attendez pas le dernier moment, le vaccin contre la rage n'étant valide que 21 jours après l'injection). Que ce soit un chien, un chat ou un furet, il doit être identifié par puce électronique ou par tatouage – si ce dernier est antérieur à juillet 2011 et qu'il est toujours lisible – et disposer d'un passeport européen établi par un vétérinaire. Attention, certains pays (Malte, Royaume-Uni, Suède...) ont des exigences particulières : traitement supplémentaire contre les vers et/ou les tiques, titrage sérique d'anticorps...

2 Pendant le transport

Protégez votre animal familier de la chaleur : ne le laissez pas seul dans une voiture ou un endroit non tempéré, tel qu'une cale de ferry. Prévoyez des pauses pour que Médor se dégourdisse les pattes, mais évitez de faire sortir votre chat de sa cage : plus enclin au stress des transports, il risquerait de s'échapper. Dans le cas où vous prenez l'avion ou le train, renseignez-vous auprès de la compagnie sur les conditions de voyage à respecter (âge minimal, taille de la caisse, cabine ou soute...), qui peuvent varier en fonction des destinations.



Chaque animal est différent. Le choix du mode de garde (à domicile ou en pension) dépendra de son caractère.

3 Le faire garder

■ Si l'animal est casanier (comme le chat)

La garde à domicile est recommandée : un proche ou un *pet-sitter* professionnel viendra chaque jour nourrir votre matou, interagir avec lui, contrôler que tout va bien et vous donner de ses nouvelles (il vous en coûtera environ 15 € par jour pour une heure de présence quotidienne). Des organismes vous proposent aussi de recevoir chez vous un étudiant ou un retraité à plein temps pendant vos vacances. Afin de ne pas déstabiliser votre animal lors de votre absence, ne déplacez pas les meubles avant de partir et laissez-lui un tissu ou un vêtement imprégné de votre odeur.

■ Si l'animal est sociable Vous avez la possibilité de le confier à une pension (de 15 à 25 € par jour), où il sera accueilli dans un box individuel. Avant de faire votre choix, visitez-en plusieurs à l'improviste pour vous assurer de la qualité des services proposés,

de la propreté et de la sécurité des lieux. Ces établissements doivent être déclarés auprès des Directions départementales de la protection des populations (DDPP). En cas de doute, vérifiez l'agrément auprès de votre préfecture. Afin que le séjour de votre fidèle ami soit le moins anxiogène possible, apportez des objets familiers (coussin, jouets, tissu avec votre odeur...) sur place. Demandez à votre vétérinaire les bonnes adresses dans votre région.

Bon à savoir La SPA a enregistré un triste record l'été dernier : ses bénévoles ont recueilli 16 894 animaux entre le 1^{er} mai et le 31 août. Tous n'ont pas été sciemment abandonnés : une bête perdue sera déclarée comme telle si elle n'est pas identifiée et réclamée par son propriétaire au bout de huit jours.

➔ **Plus d'informations dans le QC Pratique n° 132 « Chiens & chats - Bien vivre avec ses animaux », actuellement en kiosque.**

TRI DES DÉCHETS //////////////////////////////////

Logos inutiles ou obscurs

Malgré la pléthore de pictogrammes visibles sur les emballages, trier reste parfois compliqué.

Si à peine plus d'un Français sur deux trie systématiquement ses déchets, c'est parce qu'il n'est pas toujours évident de le faire correctement. Selon l'Observatoire du geste de tri, 75 % d'entre nous hésitent entre les différentes poubelles. Si des instructions précises figuraient sur les produits ou les emballages, cela nous éclairerait. Or, ce n'est pas souvent le cas. Démonstration avec cette ampoule de marque Osram, dont la boîte porte pas moins de six logos (en bas, de gauche à droite), pour la plupart inutiles.

1 Le Tidy man Il incite juste à jeter l'objet dans une poubelle, pas dans la nature. Comme si ceux qui ont pris cette mauvaise habitude allaient en changer grâce à un pictogramme...

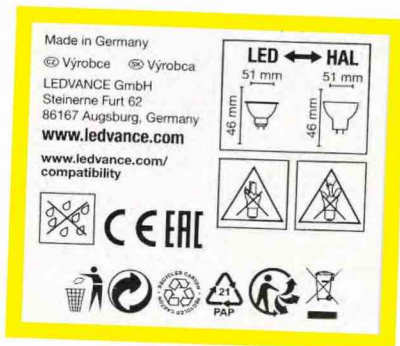
2 Le point vert Il ne dit rien de la recyclabilité d'un produit. Il annonce seulement que l'entreprise paie son tribut à l'organisme chargé de gérer et de financer la valorisation des papiers et des

emballages. Prêtant à confusion, il devra avoir complètement disparu d'ici à octobre prochain.

3 L'anneau de Moebius Il a une signification différente selon qu'il est assorti d'un pourcentage (part de matière recyclée dans le produit) ou non (recyclable). Trop complexe, il n'a pas d'intérêt pratique.

4 Le triangle avec un nombre Il renseigne sur la matière du contenant, ici du carton non ondulé. Pas utile pour le consommateur.

5 Le Tri-man Il informe que le déchet doit être jeté dans le bac des recyclables ou rapporté dans un point de collecte. En l'occurrence, il ne fait pas le distinguo entre les deux solutions, et on ne sait pas s'il concerne le produit, son emballage ou les deux. Intérêt : zéro. À terme, ce picto devra être accompagné de consignes précises.



6 La poubelle barrée Seul ce symbole vise spécifiquement l'ampoule. Comme il semble contradictoire avec le Tidy man, il y a de quoi rester perplexe. En réalité, il faut s'y fier. Cependant, il n'est assez explicite. Il indique que l'ampoule ne doit pas être jetée mais déposée en magasin ou en déchetterie, à l'instar de tous les produits électriques ou électroniques. De nombreux points de vente (liste sur Internet) proposent des bacs prévus à cet effet.

LOCATION SAISONNIÈRE //////////////////////////////////

Davantage de protection chez Airbnb

La plateforme de location de logements entre particuliers met à jour ses garanties pour les voyageurs.

UNE GARANTIE INCLUSE...

Proposée par Airbnb, AirCover, une protection incluse et gratuite, comporte quatre garanties⁽¹⁾. Les deux premières, la « garantie protection des réservations » et la « garantie à l'arrivée », permettent au voyageur d'obtenir un remboursement ou de se voir proposer un hébergement semblable au cas où un hôte annulerait la réservation dans les 30 jours précédant le séjour ou si, à l'arrivée, il « ne parvient pas à accéder au logement et que l'hôte ne peut pas résoudre le problème ». Néanmoins, AirCover ne couvre pas les aléas liés à l'épidémie de Covid-19 : dans cette situation, la politique d'annulation du loueur s'applique. En cas d'inexactitudes dans l'annonce ayant un impact sur le séjour (réfrigérateur en panne, nombre de chambres incorrect, etc.), le particulier dispose

désormais de trois jours pour le signaler. Airbnb s'engage alors à trouver une habitation « de qualité comparable ou supérieure » ou à le rembourser.

... QUI EN COMPLÈTE UNE AUTRE

Cette nouvelle protection AirCover côté voyageurs fait suite à une autre évolution, AirCover pour les hôtes, lancée en novembre 2021. Elle les protège contre d'éventuelles dégradations qui surviendraient pendant la location. De quoi faire dire à certains loueurs qu'Airbnb favoriseraient les vacanciers, en leur donnant un sentiment d'impunité lors de leurs séjours. Une critique balayée par Tara



Bunch, directrice mondiale des opérations chez Airbnb : « Dans les rares cas de problèmes ou de violations, nous prenons des mesures rapides, pouvant aller jusqu'à la suppression des comptes des utilisateurs de notre plateforme. »

⁽¹⁾ Des sites concurrents comme Abritel proposent également des garanties plus ou moins comparables.

Avec la levée des restrictions, le tourisme devrait battre des records cet été. Mais les escrocs seront du voyage. Selon un récent rapport de la banque Lloyds, les arnaques liées aux vacances ont déjà bondi de 33% par rapport à 2021. Voici nos conseils pour vous en protéger.

— Par **MORGAN BOURVEN**

Un voyage sans soucis



I Des publicités en ligne tu te méfieras
Les arnaques pullulent sur les réseaux sociaux ou sont envoyées par e-mail, via des publicités redirigeant vers de faux sites de vente. Si vous n'avez jamais entendu parler du voyageur mis en avant, méfiez-vous.

II L'identité de ton interlocuteur tu contrôleras
Avant de réserver un vol ou un séjour en ligne, assurez-vous que le site est sérieux : ses coordonnées doivent figurer dans ses mentions légales. En cas de doute, téléphonez. Ça sonne dans le vide ? Fuyez ! Tapez le nom du prestataire dans votre moteur de recherche pour trouver les avis d'autres voyageurs. Et, si vous passez par une plateforme de location entre particuliers, contactez le propriétaire et posez-lui des questions précises sur le logement proposé ou le quartier, cela vous permettra de débusquer les imposteurs.

III Le virement bancaire et les mandats cash tu banniras
Si la plateforme de réservation dispose d'un système de paiement sécurisé, utilisez-le : c'est le seul moyen d'être protégé. Sinon, privilégiez la carte bancaire. Surtout, ne faites jamais de virement et n'envoyez pas d'argent par mandat cash, Western Union ou carte prépayée à un inconnu, même (et surtout !) s'il insiste.

IV Ton sang-froid tu conserveras
Une offre trop belle, du type villa avec piscine au prix d'un camping, est bien souvent faussée ! Ne vous précipitez pas et ne réservez jamais dans l'urgence.

V Tes assurances tu vérifieras
En cas de paiement par carte bancaire, vous pouvez bénéficier de certaines assurances. Ça vaut la peine d'examiner attentivement vos garanties.

VI La voiture de location et l'hébergement tu photographieras
Un état des lieux doit être réalisé lors de la prise et de la restitution d'un véhicule. Idem pour le logement, à l'arrivée et au départ. Cette étape est parfois négligée, surtout concernant les locations de vacances. Prenez le maximum de clichés, afin de vous prémunir d'éventuelles réclamations.

VII Les fraudes locales tu apprendras
Pour vous en prémunir, renseignez-vous sur le type d'arnaques pratiquées dans les pays que vous visiterez. Chaque destination a ses spécificités : par exemple, à Prague, des margoullins changent l'argent des touristes en leur remettant des forints hongrois au lieu de couronnes tchèques.

VIII Le strict minimum tu emporteras
Promenez-vous avec peu d'espèces et une copie de votre pièce d'identité. Si votre smartphone permet le paiement (Apple Pay, Google Pay...), vous pouvez même laisser votre carte bancaire à l'hôtel. Ainsi, elle ne risque pas de tomber entre les mains d'un pickpocket.

IX Les avis des internautes tu liras
Ces commentaires d'utilisateurs peuvent vous alerter sur des pratiques malhonnêtes : un restaurant qui gonfle le montant des additions, un hôtel où des vols ont été signalés, un prestataire (par exemple, d'activités sportives) dont la sécurité laisse à désirer, etc.

X Du wifi public tu te garderas
Il est tentant de se servir des réseaux wifi publics, à l'aéroport, à l'hôtel, dans un café, voire dans la rue. Comme ils ne sont pas sécurisés, évitez de visiter des sites sensibles, tel celui de votre banque. Et n'installez pas de programme sur votre ordinateur pour vous connecter, surtout si on vous le demande. ♦

Complétez votre collection

**QUE
CHOISIR**

QUE CHOISIR



N° 614



N° 613



N° 612



N° 611

QUE CHOISIR ARGENT



N° 167



N° 166



N° 165



N° 164

QUE CHOISIR PRATIQUE



N° 132



N° 131



N° 130



N° 129

QUE CHOISIR SANTÉ



N° 172



N° 171



N° 170



N° 169

Pour conserver tous vos numéros



10 €



9,50 €

La relure
QUE CHOISIR

La relure
**QUE CHOISIR
SANTÉ**

Pour commander

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

QUE CHOISIR

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

BULLETIN DE COMMANDE

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

Numéros commandés Prix unitaire Ex. Total (en €)

QUE CHOISIR			
N° 611 <input type="checkbox"/>	N° 612 <input type="checkbox"/>	4,80 €	
N° 613 <input type="checkbox"/>	N° 614 <input type="checkbox"/>	4,80 €	

QUE CHOISIR ARGENT			
N° 164 <input type="checkbox"/>	N° 165 <input type="checkbox"/>	4,95 €	
N° 166 <input type="checkbox"/>	N° 167 <input type="checkbox"/>	4,95 €	

QUE CHOISIR PRATIQUE			
N° 129 <input type="checkbox"/>	N° 130 <input type="checkbox"/>	6,95 €	
N° 131 <input type="checkbox"/>	N° 132 <input type="checkbox"/>	6,95 €	

QUE CHOISIR SANTÉ			
N° 169 <input type="checkbox"/>	N° 170 <input type="checkbox"/>	3,90 €	
N° 171 <input type="checkbox"/>	N° 172 <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° 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

Date de validité Signature

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

COMPARATEUR DE SUPERMARCHÉS DRIVES



**UN
SERVICE
GRATUIT**

**Comment faire
vos courses
au meilleur prix,
près de chez vous ?**

Avec notre carte interactive des drives,
repérez les magasins proches
de chez vous et visualisez les prix
des produits, rayon par rayon !

Pour accéder à notre carte :

[Ufcqc.link/supermarches615](https://ufcqc.link/supermarches615)

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

