

# QUE CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT  
• SANS PUBLICITÉ

## TESTS LABO

- CLIMATISEURS MOBILES
- CRÈMES SOLAIRES



- ANTIMITES TEXTILES



Respirateurs  
Philips  
**Autopsie  
d'un scandale**



# HUILES D'OLIVE

**Vierge extra**

**8 sur 14 non conformes**



**TEST**

**Huiles combinées Une bonne option ?**

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<sup>re</sup> association de consommateurs de France.

### ► LA PROXIMITÉ

Notre réseau de 135 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 et vos besoins pour que votre voix soit entendue.

### ► L'EXPERTISE

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

### ► L'ENGAGEMENT

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

### ► L'ACTION

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

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

L'UFC-Que Choisir est également présente sur :



### UFC-QUE CHOISIR

233, boulevard Voltaire, 75555 Paris Cedex 11  
0143485548. quechoisir@quechoisir.org

Fabienne Maleysson, Yves Martin, Élisa Oudin, Benjamin Roux, Anne-Sophie Starmane, Audrey Vaugrenant (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 Métayer • **Infographie/maquette web**: Carla Félix-Dejeufosse (première rédactrice graphiste), Laurent Lammens, Inès Schneider-Blanjard • **A collaboré à ce numéro**: Arnaud Murati • **Documentation**: Frédérique Vidal (responsable), Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin **QUE CHOISIR ÉDITION** • Laure Sassier **ESSAIS COMPARATIFS** • Éric Bonneff (directeur), Karima Amziane, Laurent Baubeste, Ozkan Calisir, Éric Ébran, Vincent Erpelding, Léa Girard, Aissam Haddad, Soraya Hamimi, Gaëlle Landry, Lars Ly, Neil McPherson, Mélanie Marchais, Mickaël Marques De Oliveira, François Palemon, Sélia Redadj, Gabrielle Théry, Domitille Vey **OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION** • Grégoiry Caret (directeur), Noé Baudin, Isabelle Bourcier, Ingrid Stiener, Juliette Vacant **JURIDIQUE** • Raphaël Bartolième (responsable), Brune Blanc-Durand, Gwenaëlle Le Jeune, Véronique Louis-Arcène, Candice Meric, Mélanie Saldanha **ADMINISTRATION** • Florence Thomassin (directrice administrative et financière), Sandrine Flagel, Audrey Saint-Dizier • **Ressources humaines**: Véronique Couesnon (directrice), Aude Dauchy, Dominique Sarmiento Lopez, Michaëla Schaubroeck • **Gestion de projets**: Régis Ghozlan (directeur) • **Informaticien**: Jean-Baptiste Goupille (directeur technique), Damien Bidault, Rémmy Ebbo, Gilles Jean, Willy Julian, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Zohra Soura, Alexis Ulrich • **Logistique**: Philippe Ballon (responsable), Anna Chetoui, Franck Delhomel, Alia Mansouri **DIFFUSION/PROMOTION** • Laurence Rossilhol (directrice), Delphine Blanc-Rouchosse, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Élodie One, Steven Phommarnih, Nicolas Schaller, Anais Wernle • **Courrier**: Brigitte Bouttier, Hélène Rossi **DIRECTION DE L'INFORMATION JURIDIQUE** • Sophie Herbreteau (directrice), Murielle Baily, Christina Bamba, Magali Berthe, Caroline Bonnet, Lisa Charaf Zadah, Clémentine Chevkin, Emmanuel Eslin, Rachelle François, Jade Legrand, Julia Le Roux, Laure Littardi, Patricia Lorineau, Justine Mareda, Krystèle Mensah, Linissa Nait Mouloud, Emmanuelle Pozza • **Service abonnements**: Que Choisir, 45, avenue du Général-Leclerc, 60643 Chantilly cedex. Tél. : 01 55 56 71 09 • **Inspection des ventes et réseaux diffuseurs**: MP Conseil • **Tarifs**: 1 an, soit 11 numéros : 46 € ; 1 an + 4 hors-séries : 64 € ; 1 an + 4 hors-séries + 4 spéciaux : 90 € **UFC-QUE CHOISIR** • Association à but non lucratif • Bureau du conseil • **Présidente**: Marie-Amandine Stévenin – **Vice-présidents**: Daniel Bideau, Marina Secall-Bersinger – **Trésorier**: Jean-Pierre Jokiel – **Trésorier adjoint**: Arnaud Lajugie – **Secrétaire**: Michel Namy • **Conseil d'administration**: Xavier Kruger, Jean-Christophe Lampe, Jean-Pierre Lhermitte, Odette Mairey, Anne Morin, Ludivine Payraud, Alain Praud, Marie-Christine Radenne ; et pour le personnel, Arnaud de Blauwe, Patricia Lorineau • **Études et Lobby**: Olivier Andrault, Antoine Autier, Lucile Buisson, Mélyssia Chevillard, Christelle Leduc, Frithjof Michaelsen, Benjamin Recher, Maria Roubtsova • **Action politique**: Cédric Musso (directeur) • **Relations associatives**: Myriam Bos, Christine Chaton, Catherine Guillerm, Cléopâtre Leyrat, Grégory Loison, Nadia Mamri, Karina Novelli, Jean-Philippe Randimbelson **IMPRESION** • Rotofrance, rue de la Maison-Rouge, 77185 Lognes. Distribué par MLP. Dépôt légal n° 144. Commission paritaire n° 0727 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart abonnement à Que Choisir Santé, un encart « Carte d'information juridique » sur une partie du tirage et un encart sous enveloppe collée en 4<sup>e</sup> de couverture sur une partie du tirage. Numéro imprimé avec des encres blanches sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1580 kg CO<sub>2</sub>/T papier. Origine papier: Norrköping, Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.



# SOMMAIRE

N° 626 – JUILLET-AOÛT 2023

14

## Respirateurs et ventilateurs Philips

Les patients laissés sur la touche

ZONE ROUGE



ALERTE



24

## Paniers anti-inflation

Occulter les hausses, tout un art !

32

## Huiles d'olive et combinées

Explorez les saveurs

LABO QC



DÉCRYPTAGE



57

## Gros électroménager

Peut-on le faire durer ?

## INFO EXPRESS

Toute la consommation en bref

## QUE CHOISIR AUSSI UNE ASSOCIATION

Le billet d'Alain Bazot et les actions nationales

Les associations locales et leurs actions

4

## ZONE ROUGE

### Respirateurs et ventilateurs Philips

- Les patients laissés sur la touche

10

12

## INTERVIEW

Claire Hédon, Défenseure des droits

## ALERTE

### Paniers anti-inflation

- Occulter les hausses, tout un art !

24

**Scooters et motos** • Les dérapages de JM Motors

27

**Experts en assurances** • Des retours enflammés

28

**Automobile** • Freiner ses dépenses

30

## LABO QC

### Huiles d'olive et combinées

- Explorez les saveurs

32

**Crèmes solaires** • Inutile de se ruiner

38

**Casques audio sans fil**

40

**Antimites textiles** • Pas de produit miracle

41

**Climatiseurs mobiles** • Faut-il encore craquer ?

44

**Congélateurs armoires**

46

Testé ailleurs

47

## DÉCRYPTAGE

### Signature électronique

- Des usurpations possibles

48

**Boissons sucrées** • Le Nutri-Score dégringole

51

### Prêt immobilier

- Et si vous changiez d'assurance emprunteur...

54

**Billets d'avion** • Le pouvoir de rectifier

56

**Gros électroménager** • Peut-on le faire durer ?

57

## FORUM

**Vos courriers**, vos questions et nos réponses

60

## TOUT S'EXPLIQUE

**Hôtellerie** • La valeur des étoiles

64

**Maison connectée** • Le sauveur s'appelle Matter

65

**Médicaments** • Côté délivrance, qui a le dernier mot ?

65

## SOYONS TRANSPARENTS !

**Toujours dans le brouillard**

66

Le numéro 625 de Que Choisir a été tiré à 459 600 exemplaires.

CRÉDITS DE COUVERTURE  
L. HINI; DPA/PHOTONONSTOP;  
VEDRANA/ADOBESTOCK; PHILIPS

**ARNAUD DE BLAUWE**  
RÉDACTEUR EN CHEF**TARIF DU GAZ****Chaque mois, un repère**

**L**e 30 juin a sonné la fin du tarif réglementé de vente (TRV) du gaz. La Commission de régulation de l'énergie (CRE) a anticipé en publiant son premier prix repère. Certes, il ne protège pas les consommateurs puisqu'il ne sera



M. KULIKAY/FURT-FNS

imposé à aucun énergéticien, n'existe pas pour les offres à prix fixe et en l'état actuel, n'est prévu que sur un an. Mais il a le mérite de fournir une référence sérieuse aux usagers. Établi tous les mois, comme l'était le TRV du gaz avant l'entrée en vigueur du bouclier tarifaire, ce prix repère concerne 95 % du territoire raccordé au réseau de distribution de GRDF, hors les zones desservies par des opérateurs historiques tels que Gaz de Bordeaux<sup>(1)</sup>. Il comprend un prix de l'abonnement et un prix du kilowattheure, le tout toutes taxes comprises. ♦

*(1) Des prix repères spécifiques, adaptés à leurs coûts, sont publiés par la CRE.*

**MOUSTIQUES****Les cosmétiques jouent un rôle**

**M**ême s'il s'agit de femelles, les moustiques ne se nourrissent pas que de notre sang. Ils apprécient aussi les plantes, qu'ils repèrent grâce aux effluves qu'elles exhalent. Or, la plupart des cosmétiques renferment des molécules odorantes extraites des végétaux. Des chercheurs installés aux États-Unis ont montré que ces composés avaient la capacité d'influencer le pouvoir d'attraction d'une personne vis-à-vis de ces insectes. L'application de savon (quatre produits différents ont été utilisés lors de l'expérience) sur les bras des volontaires a modifié sans surprise l'odeur qu'ils dégageaient. Deux substances – en particulier le linalool et, surtout, le limonène – omniprésentes dans nos soins d'hygiène et de beauté, prédominent. Mais lorsque l'on observe où les moustiques se posent le plus



volontiers, ça se complique : selon les individus, les mêmes savons exercent un effet attractif ou répulsif, suggérant une interaction entre l'odeur corporelle et celle du cosmétique. Une piste intéressante qui mérite d'être creusée pour adapter, le cas échéant, les parfums des produits d'hygiène et faire en sorte qu'ils éloignent ces indésirables. ♦

**À NOS LECTEURS****Changer de contrat santé ?**

**C**omme nous l'écrivions le mois dernier (QC n° 625, p. 10), il est maintenant possible de changer de complémentaire santé sans attendre l'échéance, une fois la première année écoulée. Un pari qui peut être gagnant. La SAS Que Choisir a organisé un achat groupé d'un contrat individuel à tarif fixe pendant deux ans, sans augmentation liée à l'âge du souscripteur. Le devis est gratuit et sans engagement.

**Pour en savoir plus (information sur les garanties, comparaison avec le contrat en cours...), contactez la plateforme dédiée au 0270 00 35 25.**



LAFABREGUE/ALPACA-ANDIA

## ALIMENTS BIOS

### Chiffre d'affaires en chute

**A**près une année 2021 morose, les ventes d'aliments bios ont à nouveau reculé en 2022 : -4,6%, selon l'Agence bio. La chute est marquée sur les viandes (-13%), le rayon traiteur (-8%) et les fruits (-7%). « Ce qui est alarmant, c'est que leur part dans le panier des Français a diminué », constate Laure Verdeau, directrice de l'Agence. L'inflation est en cause, mais producteurs et experts pointent aussi le rôle de la grande distribution généraliste. Carrefour, Intermarché et consorts « mettent en avant beaucoup de labels moins-disants, qui ressemblent à du bio sans en être, comme la Haute valeur environnementale (HVE), le Zéro résidu de pesticides ou le Lait de pâturage », rappelle Adrien Weitzman, de l'Agence Good. Autre décision dommageable, les supermarchés ont réduit le nombre de références bios dans les rayons (-8,5% sur un an, d'après Circana, ex-IRI), au profit de leurs marques propres. Enfin, ils ont maintenu leurs surmarges

sur les fruits et légumes bios, pour compenser les baisses consenties ailleurs. Les magasins spécialisés, à l'instar de Biocoop ou de Naturalia, souffrent davantage. Leur chiffre d'affaires a régressé de 9%, et 200 d'entre eux ont fermé leurs portes entre 2021 et 2022. Ils peuvent pourtant offrir des tarifs intéressants sur les végétaux. Ainsi, les pommes ou les poireaux certifiés y coûtent souvent moins

### Moins d'articles dans les rayons

cher que chez les généralistes. De plus, « les enseignes bios font des efforts de prix sur des gammes de 100 à 150 produits : par exemple, les "Prix engagés" chez Biocoop ou "Les essentiels du bio" chez L'Eau vive », indique Fabien Foulon, du cabinet Retail & Detail. À l'inverse, ces circuits restent moins compétitifs sur les denrées animales (lait, œufs...). ◆

## DIAGNOSTIC ÉNERGÉTIQUE

### Un droit pour les locataires

**T**out locataire peut, avant d'accepter une majoration de loyer, exiger un diagnostic de performance énergétique (DPE) s'il ne lui a pas été remis à la signature du bail. Quand le bien écope d'un F ou d'un G, le loyer est bloqué. L'histoire de Noé est instructive. Occupant un studio parisien, il reçoit un avis de hausse. Étant donné qu'aucun DPE ne lui a été fourni à son entrée dans les lieux, il en réclame un avant de

consentir à la réévaluation. Bien lui en a pris. Son logement est classé en G, autrement dit en passoire thermique, ce qui gèle donc le loyer. Quant au DPE, il propose des travaux irréalistes : une isolation des murs par l'intérieur, qui diminuerait encore la surface de 23 m<sup>2</sup>, et un chauffe-eau thermodynamique, comme si un tel matériel était susceptible de convenir à un appartement, a fortiori d'une superficie si réduite ! ◆

## ALLERGIES GRAVES

### L'adrénaline se fait rare

**F**in mai, l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM) a donné des consignes dans le cadre de l'interruption (temporaire) de distribution des stylos auto-injecteurs d'adrénaline de marque Emerade, utilisés en cas de grave réaction allergique. La raison : un problème de déclenchement du dispositif lors de chute. Comme souvent (lire aussi notre dossier p. 14), les patients sont appelés à ne pas paniquer et à conserver leurs stylos jusqu'à la date de péremption, le risque étant jugé minime. L'objectif ? Éviter le report trop brusque sur des modèles d'autres fabricants, déjà en tension d'approvisionnement à cause de cette suspension de vente. Les médecins, eux, ont été incités à ne pas prescrire de nouveaux dispositifs, sauf en cas de nécessité.



## INFORMATIONS SANTÉ

### Des patients à la peine

**U**ne étude de la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (Drees) montre qu'en France, 1 personne sur 10 a du mal à comprendre les informations nécessaires à sa santé. Un chiffre plutôt rassurant. Il reste que celles qui sont les plus malades sont aussi celles qui éprouvent le plus de difficultés à saisir les informations médicales liées à leur état (33%), soit trois fois plus que pour l'ensemble de la population. L'âge n'arrange rien : ce phénomène s'aggrave à partir de 75 ans, et même de 65 ans à La Réunion, à Mayotte et en Guadeloupe.



La SNCF n'appliquera qu'en partie la nouvelle réglementation européenne sur la gestion des retards.

D. SCHNEIDER/PNS

## TRANSPORT

### Du nouveau à la SNCF

**E**n avril, *Que Choisir* révélait le prix kilométrique de 91 liaisons TGV (n° 623). La conclusion ? Les trajets les plus courts sont souvent les plus onéreux. Plusieurs raisons à cela : coûts fixes plus faciles à amortir sur les longues distances, péages liés à l'usage du réseau variables, ou encore pratique du *yield management* (le tarif d'une place évolue selon le taux de remplissage). Lors d'une réunion avec les associations de consommateurs, dont l'UFC-Que Choisir, Alain Krakovitch, directeur des TGV et Intercités de la SNCF, a précisé que la fixation des prix du TGV répondait également à une « *stratégie anti-cabotage* ». Autrement dit, les usagers qui tronçonnent leur parcours – et achètent plusieurs billets – en croyant faire des économies se trompent ! Cela leur reviendra plus cher qu'à ceux ayant pris un seul titre de transport pour leur périple, que la SNCF ne veut pas « *pénaliser* » ! Alain Krakovitch a aussi indiqué que les objectifs étaient

juste atteints en matière de ponctualité : 83,5% des TGV et 72% des trains Intercités arrivent à l'heure. Pas brillant...

#### Quid des indemnisations ?

Côté retard, la SNCF fait en partie l'impasse sur un nouveau règlement européen qui introduit la notion de « *circonstances extraordinaires* » (conditions météo extrêmes, câbles volés, etc.). Dans ce cas, le dédommagement prévu lors de retards dépassant une heure n'est pas obligatoire. Mais, bonne nouvelle, la garantie G30 de SNCF Voyages n'évoluera pas : « *Nous continuerons d'indemniser les passagers [dès 30 minutes de retard] comme aujourd'hui, y compris pour des causes exceptionnelles externes.* » Néanmoins, la SNCF doit respecter la loi européenne en offrant repas et rafraîchissements « *en quantité raisonnable* » quand les retards excèdent plus de 60 minutes, et en remboursant mieux les correspondances manquées. ♦

## LOGEMENT

### Deux coups de pouce insuffisants

**L**e nombre de transactions immobilières s'effondre. Pour relancer la machine, le gouvernement a notamment pris deux mesures liées aux taux de l'usure et au prêt à taux zéro. Malheureusement, cela risque de ne pas suffire. **# Le taux d'usure** est fixé par la Banque de France (lire aussi p. 54). Les établissements financiers ne peuvent prêter au-delà

de ce seuil. Or, dans le contexte actuel de forte hausse des taux d'intérêt, nombre de dossiers sont supérieurs au taux d'usure. Auparavant revu tous les trimestres, il est, depuis peu, réévalué chaque mois, et le sera jusqu'en 2024. Malgré cela, les banques ne semblent pas prêtes à ouvrir plus largement les vannes, estimant que l'activité crédit demeurera déficitaire.

## ÉCOBLANCHIMENT

### Une profusion d'anomalies

**V**oici une information guère surprenante à l'heure où l'écoblanchiment s'impose comme une tendance lourde. Fin mai, les services de la répression des fraudes (DGCCRF) ont communiqué les résultats « *d'une enquête d'une ampleur inédite sur l'écoblanchiment des produits non alimentaires et des services* ». Menée en 2021 et 2022, elle révèle que « *sur les 1100 établissements contrôlés, un sur quatre était en anomalie* ». Les contrôles ciblaient la loyauté des allégations environnementales sur tous types de supports



(étiquettes, emballages, sites web, publicités...). Que ce soit dans le domaine des cosmétiques, des vêtements, des jouets ou encore de l'hôtellerie, les mentions flatteuses pour l'environnement étaient injustifiées, imprécises, ambiguës, voire contraires aux dispositions légales. La DGCCRF a infligé 141 avertissements, formulé 114 injonctions de modification et dressé 18 procès-verbaux.

**# Le prêt à taux zéro** sera maintenu jusqu'en 2027 alors qu'il devait disparaître fin 2023. Il sera réservé à l'achat de la résidence principale dans le neuf collectif en zone tendue. Dans les zones dites détenues, il s'appliquera pour l'acquisition d'une résidence principale dans l'ancien avec travaux. Les maisons individuelles sont, de fait, exclues du dispositif. ♦

Cette rubrique est la vôtre ! Si vous tombez sur des situations choquantes, des messages mensongers ou amusants, adressez-nous vos photos (en précisant le lieu et la date) et un commentaire. Comment ? En scannant le QR code ci-contre, ou en nous envoyant un e-mail (redaction@quechoisir.org).



## Starlink voit très loin

Outre les voitures Tesla, le réseau social Twitter et des activités spatiales, l'Américain Elon Musk a aussi lancé une offre d'accès à Internet fonctionnant grâce à des milliers de satellites. En France, ce service, commercialisé sous le nom de Starlink, revendique 10 000 clients. Les juristes de l'UFC-Que Choisir se sont plongés dans ses conditions générales. Et ils n'ont pas été déçus, notamment par l'article 11 consacré au droit

applicable. Le texte précise que les « services en orbite autour de la Terre » sont soumis au droit français. C'est bien ! Mais il ajoute que ceux tournant autour de la Lune le sont aussi, ce qui est plus étonnant. Par contre, ce n'est pas le cas de ceux couvrant Mars. En cas de litige sur la planète rouge, il vous faudra vous en remettre à la justice martienne. Vous voilà prévenus !



Habitants de la Lune, méfiez-vous, car la justice française veille !

### DROIT APPLICABLE ET LITIGES.

Pour les Services fournis à, sur ou en orbite autour de la planète Terre ou la Lune, le présent Contrat et tout litige relatif au présent Contrat, (les « Litiges ») seront régis et interprétés conformément aux lois françaises, et soumis à la compétence exclusive des tribunaux français. Pour les Services fournis sur Mars ou en transit vers Mars via Starship ou un autre engin spatial, les parties reconnaissent Mars comme une planète libre et convenable qu'aucun gouvernement terrestre n'a d'autorité ou de souveraineté sur les activités martiennes. En conséquence, les litiges seront réglés par le biais de principes autonomes, établis de bonne foi, au moment de l'établissement de la colonie martienne.

## DISTRIBUTION

### Casino se déleste d'une centaine de magasins

Fragilisé par une dette colossale, le Groupe Casino est en pourparlers avec le Groupement Les Mousquetaires (Intermarché, Netto...) pour lui vendre plus d'une centaine de magasins<sup>(1)</sup>, sous réserve du feu vert de l'Autorité de la concurrence. Ils seraient 57 à être transférés d'ici à la fin de l'année. Une deuxième vague de reprise concernant 62 grandes surfaces interviendrait dans les trois ans. Une troisième, facultative, pourrait aussi être actée sous trois ans. Ces cessions contribueraient à désendetter le distributeur, qui « se recentrerait » sur les zones où il demeure solide : région parisienne, Auvergne-Rhône-Alpes et Provence-Alpes-Côte d'Azur. Et elles permettraient à Intermarché de renforcer son maillage territorial. L'accord suppose également que le Groupement

Les Mousquetaires devienne actionnaire minoritaire de Casino. D'autres repreneurs sont sur les rangs au moment où nous bouclons : d'un côté, l'homme d'affaires Daniel Kretínský (déjà dans le capital) et de l'autre, le trio Niel, Pigasse et Zouari. Pour l'heure, Casino essaie de renégocier sa dette de 6,4 milliards d'euros. Dans ce contexte, l'audition de Jean-Charles

Naouri, son PDG, par le Parquet national financier tombe mal. Le dirigeant de l'enseigne a été entendu, en juin, dans le cadre d'une enquête pour « manipulation de cours en bande organisée », « corruption active et passive » et « délit d'initié ». ♦

(1) Le Groupe Casino possède aussi Monoprix, Franprix, Vival, Spar, Naturalia, Sherpa, Leader Price et CDiscout.



Du monde sur les rangs

**Des cessions pour se désendetter**

## VOLS INTÉRIEURS

Statu quo,  
pour l'instant

Le ministère chargé des Transports a communiqué récemment sur l'interdiction, pour des raisons écologiques, de certains vols intérieurs. En pratique, rien ne change. La mesure est supposée intervenir lorsqu'un trajet en train de moins de deux heures et demie existe. C'était le cas des liaisons entre Orly et Lyon, Nantes et Bordeaux, mais Air France les avait déjà supprimées. Concernant Lyon-Marseille, le gouvernement a jugé que les horaires et fréquences des trains n'étaient pas appropriés. Et Roissy Charles-de-Gaulle-Lyon échappe à la mesure, les vols étant majoritairement en correspondance. Le ministère n'exclut pas de porter à trois heures la durée admise et assure œuvrer pour améliorer les dessertes. Paris-Marseille pourrait donc, à terme, être concerné.

## PRÉCISIONS

## #CARTE GRISE

Demander un duplicata de carte grise coûte 13,76 €. Contrairement à ce qui est indiqué dans l'article « Vol de portefeuille - L'addition est salée ! » (QC n° 625, p. 64), le propriétaire du véhicule ne se voit pas appliquer, comme auparavant, les frais afférents à la première édition du document, soit des montants pouvant atteindre ou dépasser 200 €. Toutes nos excuses pour cette information qui n'était plus à jour !

## #FIBRE OPTIQUE

Un de nos lecteurs nous signale que la photo illustrant l'article « Fracture numérique - La fibre optique n'a pas réglé les problèmes » (QC n° 625, p. 13) était inadaptée au sujet. Elle représente les travaux d'enfouissement... d'un câble électrique de 20 000 volts ! Merci pour votre vigilance.

## FEUX DE FORÊT

## Trop de propriétaires négligents

Àvec le réchauffement climatique, les incendies de forêt deviennent une préoccupation majeure<sup>(1)</sup>. Ils se déclenchent de plus en plus tôt dans l'année et touchent des régions jusque-là épargnées. La prévention est donc essentielle. « Débroussailler son terrain est obligatoire dans une trentaine de départements, rappelle Mickaël Marie, ancien officier de sapeurs-pompiers, désormais expert au sein du cabinet Saretec. Depuis peu, cette mesure est d'ailleurs imposée sur certaines zones, dans des départements situés au nord. » Ne pas observer cette règle expose à une amende, peut-être bientôt alourdie à la faveur d'une proposition de loi discutée au Parlement. Toutefois, comme l'admet l'expert, des maires rechignent à sévir... pour ne pas froisser leur électoral ! Résultat, « seulement 30 % des propriétaires privés respectent les obligations », indique Mickaël Marie. « Plus que la répression, il faut activer le levier prévention, poursuit-il. Une amende infligée à un administré n'empêchera pas le feu de progresser en se nourrissant de tout le combustible présent sur un terrain non entretenu. Les récalcitrants doivent comprendre que le débroussaillage protège leur maison mais aussi eux-mêmes. »

*Il pourront s'y mettre en sécurité lorsque le feu approchera.» Si le défrichage n'a pas été effectué, en cas de sinistre, l'indemnisation risque d'être réduite (rarement totalement supprimée). Le nettoyage des parcelles doit se faire entre février et mars. Pas question d'utiliser en été des machines générant des étincelles !* ♦

*(1) Une carte « météo des forêts », indiquant le niveau du risque incendie, est disponible sur le site et l'application de Météo-France.*



## CONTRATS

## Trois clics et c'est fini !

Rempre un contrat (d'assurance, de service, d'abonnement, de location) devient plus simple. Depuis le 1<sup>er</sup> juin, tout professionnel qui propose d'en conclure un sur son site est tenu de vous permettre d'y mettre fin de la même façon. Cette procédure, dite de « résiliation en trois clics », s'applique aux souscriptions futures mais aussi à celles déjà existantes, même si elles ont été signées en agence ou en boutique. Depuis l'interface en ligne (site ou application mobile) à disposition

des consommateurs, les entreprises doivent présenter un accès « facile, direct et permanent » à la fonctionnalité de résiliation ou de dénonciation, comme le précisent les décrets d'application de la loi de 2022 sur la protection du pouvoir d'achat. L'identification se fait avec les références communiquées au particulier (numéro de client, de contrat, etc.). Le formulaire contient un rappel général des conditions d'annulation – notamment le délai de préavis, s'il existe – et la mention « confirmer ma demande de résiliation » ou une « formule analogue dénuée d'ambiguïté, affichée en caractères lisibles ». Les deux décrets ayant été publiés tardivement, les professionnels ont jusqu'au 1<sup>er</sup> septembre pour se mettre en conformité. ♦

**La résiliation va devenir aussi facile que la souscription**

## CURES THERMALES

# Des soins incomplets

**C**ela fait des années que Claude Petitjean, un habitant de l'Aube, ferraille contre ValVital, un groupe qui possède plusieurs établissements thermaux, dont celui de Bourbonnais-Bains (Haute-Marne). C'est là que lui et son épouse avaient l'habitude de se rendre pour leur cure annuelle. En 2018, le médecin prescrivait à cette dernière « des soins quotidiens d'illutation de boue pendant 18 jours, sur 5 articulations : le rachis, les deux épaules et les deux poignets », ainsi facturés à l'Assurance maladie (elle prend en charge cette prescription à 100 %). Le curiste comprend que sa femme ne reçoit des traitements que sur trois articulations. Estimant qu'en pareille situation, les patients sont lésés et que la Sécurité sociale est abusée,



P. SITTLER/REA

Une prescription médicale doit être suivie à la lettre.

Claude Petitjean demande des comptes à ValVital. Celui-ci lui répond avoir respecté l'ordonnance délivrée à sa femme. Le retraité saisit la justice. En juin 2021, le tribunal judiciaire de Chaumont (Haute-Marne) lui donne raison et condamne le groupe à verser aux plaignants 2 240 € de dommages-intérêts. La société conteste.

Le 11 mai dernier, la cour d'appel de Dijon (Côte-d'Or) confirme « en toutes ses dispositions » le jugement de première instance. « Ce cas est emblématique, commente Claude Petitjean. La décision rendue à Dijon concerne potentiellement des centaines de milliers de curistes et plusieurs années d'irrégularités. » ◆

## Fausses promotions à la pelle

**Quand un article fait l'objet d'un rabais, le vendeur signale le prix auquel il était proposé avant (c'est le prix barré). Le dispositif encadrant ce type d'annonces a été revu en mai 2022. Mais les règles sont contournées.**

**P**rinzip de base fixé par les textes : un prix barré doit correspondre à celui le plus bas pratiqué dans les 30 jours précédent la promotion. Mais, comme l'a révélé une récente étude de l'UFC-Que Choisir, chez huit webmarchands (Amazon, La Redoute, Cdiscount..., lire aussi p. 10), cette disposition est contournée grâce à une « tolérance » aux contours flous : un prix barré peut faire référence à un « prix de comparaison ». Résultat, sur 6 586 offres examinées,

il se rapportait à de « vraies promotions » dans à peine 3,4 % des cas ! Dans les autres situations, il reposait sur le concept de « comparaison ». Si des explications étaient fournies, elles étaient souvent incompréhensibles ou invérifiables (« Prix de vente conseillé », « À l'origine », « Ancien prix », « Prix renseigné par le vendeur »...). L'UFC-Que Choisir a donc déposé une plainte pour pratique commerciale trompeuse contre les huit sites épingle. ◆

## Les Stats de Que Choisir



V. VOGELIN/L'ALSACE-MAXPPP



ALAIN BAZOT  
PRÉSIDENT DE  
L'UFC-QUE CHOISIR

A. LECOMTE

## Un grand merci

**A** près 20 ans à la tête de l'UFC-Que Choisir, j'ai décidé de ne pas solliciter le renouvellement de mon mandat de président. C'est donc avec un pincement au cœur que je m'adresse à vous pour la dernière fois. J'ai aimé vous faire partager mes convictions, mes émotions, mes indignations. J'ai pu exprimer ma fierté de me battre, au sein de l'association, pour promouvoir les droits fondamentaux des usagers et consommateurs. Les exemples sont légion : droit à l'information avec le Nutri-Score, à la santé grâce à l'interdiction des produits toxiques, à la réparation des préjudices de masse via l'action de groupe... Un grand merci à vous, chères lectrices et chers lecteurs, de votre fidélité. Votre soutien économique participe à notre indépendance, à notre capacité à financer et remplir notre mission : expertiser l'offre de biens et de services pour vous éclairer et vous permettre de mieux consommer, dénoncer les dérives du marché, vous défendre, vous mobiliser et promouvoir une consommation saine et sobre, socialement juste et compatible avec les limites de notre planète. Vous êtes partie prenante de ce combat que nous menons aux côtés des bénévoles, très engagés, de nos associations locales, et des salariés, toujours impliqués, de notre Mouvement, sans oublier le conseil d'administration et sa nouvelle présidente, Marie-Amandine Stévenin, à qui j'adresse tous mes vœux de réussite. Bon été à tous. Et, à la rentrée, il y aura encore beaucoup de pain sur la planche. ♦



Retrouvez les billets d'Alain Bazot sur  
**QUECHOISIR.ORG**

## Les actions **nationales**

Mêmes codes visuels que pour les vraies promos, formulations alambiquées... tout est bon pour semer la confusion.



### FAUSSES PROMOTIONS

## L'UFC-Que Choisir dépose huit plaintes

**P**our mettre fin aux promotions bidon sur des articles aux prix de référence préalablement gonflés de manière artificielle, la directive européenne Omnibus oblige les commerçants à indiquer, sur les produits faisant l'objet d'un rabais, le tarif le plus bas proposé dans les 30 derniers jours. Une victoire pour l'UFC-Que Choisir, qui s'était battue pour cette mesure renforçant la protection des consommateurs. Les professionnels jouent-ils le jeu ? Afin d'en avoir le cœur net, notre association a mené l'enquête sur les plateformes de vente en ligne. Le bilan ? Un an après l'entrée en vigueur de ce dispositif législatif, nous avons épingle huit enseignes s'obstinant à recourir à des pratiques commerciales trompeuses : Amazon, Asos, Cdiscount, E.Leclerc, La Redoute, Rue du commerce, Veepee et Zalando (lire aussi à ce sujet « Les stats de Que Choisir », p. 9). Loin de respecter la règle

### Mettre fin à la farce des prix de comparaison

des 30 derniers jours, ces webmarchands usent de biais cognitifs en instrumentalisant les prix de comparaison (« Prix de vente conseillé », « Prix moyen sur la marketplace », « Prix moyen sur les sites concurrents »), dans le but de duper leurs clients. Ils utilisent en effet les mêmes codes visuels (prix barrés, format, etc.) que pour les vraies promos. L'objectif ? Semer la confusion dans l'esprit des internautes tout en mettant en avant des réductions mirifiques. Déterminée à lutter contre ce stratagème, l'UFC-Que Choisir a saisi la justice mais également la Commission européenne, pour qu'elle interdise strictement tout autre prix de référence que celui prévu par la directive Omnibus. ♦

## RÉVISION DES LOYERS

## Un plafond encore bien trop haut

Face à l'inflation galopante, la loi « pouvoir d'achat » avait plafonné l'indice de référence des loyers (IRL) à 3,5% jusqu'au deuxième trimestre 2023. Cet indice étant censé protéger les locataires, l'UFC-Que Choisir, alarmée de l'ampleur de l'augmentation des prix, avait plaidé (en vain !) pour une réforme de son mode de calcul. Elle souhaitait également un plafonnement à hauteur de la moyenne des hausses historiques, soit 1%. La mesure des 3,5% touchant à sa fin, une proposition de loi a été déposée en urgence afin de la prolonger jusqu'à début 2024. Il ne s'agit, cependant, que d'un coup de pouce ponctuel. L'UFC-Que Choisir appelle donc encore une fois les parlementaires à revoir les modalités de calcul de l'IRL. Elle leur demande aussi de revenir au taux de 1%. Sans nier les difficultés financières de certains bailleurs dans le contexte inflationniste actuel, il importe d'œuvrer à plus de sécurité tarifaire pour les locataires. D'autant que cela permettrait de limiter les impayés de loyers. ♦



## AGRICULTURE

## Du sur-mesure pour un lobby

Cousue main par et pour la Fédération nationale des syndicats d'exploitants agricoles (FNSEA), une proposition de loi « pour un choc de compétitivité en faveur de la ferme France » a été adoptée au Sénat. Elle comprend une foule de mesures régressives tant pour l'environnement que pour les consommateurs ! Petit florilège : inscription du principe de ne pas aller au-delà des textes européens (alors que l'harmonisation minimale doit permettre de voter des dispositions plus protectrices



pour l'environnement et la santé humaine); intégration de l'impact économique dans la balance bénéfice/risque que prend en compte l'Agence nationale de sécurité sanitaire avant d'autoriser ou non un pesticide, dans le but de diluer davantage la possibilité de prohiber l'usage des substances toxiques; annulation du principe

impact de l'alimentation sur la santé et la nature est une des préoccupations majeures des Français. Dans l'attente d'un étiquetage environnemental officiel obligatoire, l'UFC-Que Choisir leur propose une réponse concrète avec son application Quelproduit. Les denrées – qui affichent déjà le Nutri-Score et indiquent la présence ou non d'additifs indésirables – se voient dorénavant attribuer une note environnementale avec le Planet-Score. Cet outil, promu par l'UFC-Que Choisir, fournit des informations sur l'empreinte écologique d'un produit. Pour cela, il évalue quatre critères clés : répercussion sur la biodiversité, effet sur le climat, usage de pesticides et bien-être animal. Plébiscité par le public, le Planet-Score est le seul système qui offre la possibilité de différencier, sur cette base environnementale, deux articles d'une même catégorie, qu'ils soient bios ou conventionnels. Dès à présent, l'appli Quelproduit permet donc de connaître le Planet-Score de 135 000 références. Rappelons qu'elle donne également les notes santé et environnement des produits cosmétiques et ménagers. ♦

Téléchargez gratuitement l'application **Quelproduit**  
Sur Apple Store et Google Play

de séparation des activités de vente et de conseil des produits phytosanitaires, pour lequel l'UFC-Que Choisir s'était, avec d'autres, battu; sanctuarisation des ouvrages de stockage d'eau alors même que leur intérêt environnemental demeure largement discuté. Si cette proposition de loi a très peu de chances d'être examinée à l'Assemblée nationale, l'UFC-Que Choisir reste vigilante. Elle entend s'opposer à toute reprise de ces mesures inadmissibles, notamment sous la forme d'amendements à d'autres projets législatifs. ♦

— Par MARIE BOURDELLÈS

## EAU Des « porteurs de parole » en Touraine

**Récemment, des bénévoles ont été formés à un dispositif d'échange citoyen, ludique et attractif, mené dans un lieu public. L'association locale d'Indre-et-Loire s'est prêtée au jeu.**

**S**i vous fréquentez souvent le milieu associatif, peut-être connaissez-vous le « porteur de parole », un outil d'interaction sociale. Comment ça marche ? Les bénévoles d'un organisme interpellent des passants et leur posent une même question, également placardée sur un stand. Ceux-ci donnent leur réponse à l'oral, que les membres de l'association retracent par écrit sur des affichettes qu'ils accrochent avec des pinces à linge, révélant les opinions exprimées. En plus d'être visuel et ludique, ce procédé peut donner des idées aux consommateurs qui créent, sans même se croiser, un débat citoyen. À l'UFC-Que Choisir, près d'une cinquantaine de personnes ont récemment

été formées à ce genre d'événement, dont deux de l'association locale (AL) de l'Indre-et-Loire. En mai et juin derniers, les bénévoles de l'AL ont décidé de se jeter à l'eau en organisant ce type d'opération sur plusieurs marchés (Joué-lès-Tours, Langeais et Amboise). « *Au quotidien, que faire pour économiser l'eau ?* », ont-ils demandé aux visiteurs. Cet échange a devancé de peu le lancement de la campagne nationale sur l'eau de l'UFC-Que Choisir (lire p. 10). L'expérience a rencontré un grand succès. Lors de la première édition, 120 citations ont été récoltées (une fois les doublons éliminés) et, au cours de la seconde, 80. « *Poser un mousseur sur le robinet* », « *Ne pas laisser couler l'eau* », « *Ne pas arroser en plein soleil* », « *Récupérer l'eau de pluie* », ou encore... « *Boire du vin* » ! Les idées n'ont pas manqué sur ce sujet préoccupant, ni l'humour ! Six bénévoles de l'AL étaient mobilisés pour l'occasion. Joëlle Constanza, la responsable du pôle communication, est



**Les Français ont plein d'idées pour économiser l'eau, suivons-les !**

persuadée de l'utilité de cette initiative. « *Une telle action fait vivre le dialogue entre les citoyens et participe à la construction d'une image pour l'association*, estime-t-elle. À Langeais, l'accueil a été différent de celui que l'on nous a réservé à Joué-lès-Tours, car nous étions situés en zone rurale. Les premiers contacts avec les agriculteurs ont été rudes.

### Faire vivre le dialogue entre les citoyens

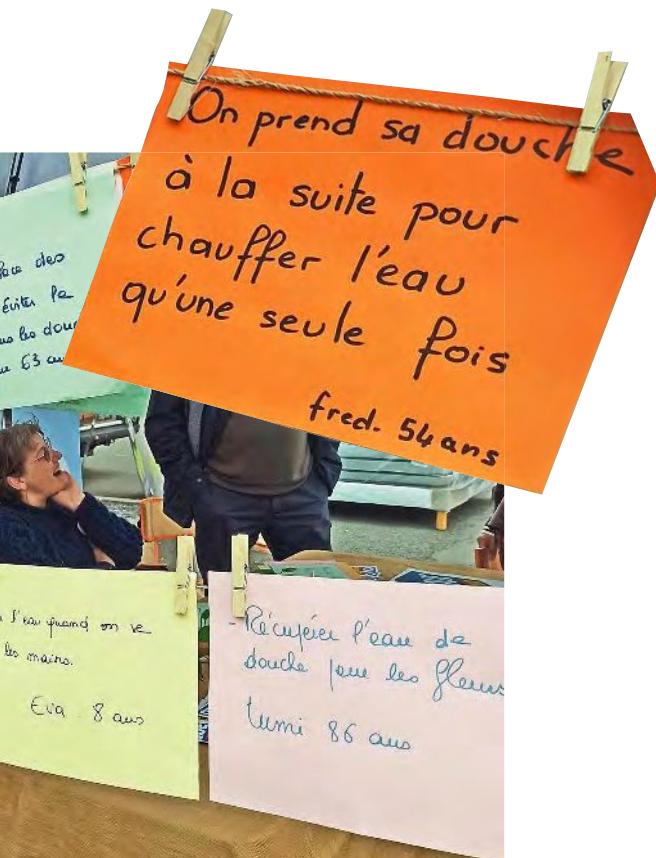


**Rien ne vaut un road trip pour se faire connaître des consommateurs bretons.**

## ITINÉRANCE Ça roule pour le Breizh

**P**our fêter le retour du beau temps, les bénévoles des associations locales (AL) de Bretagne ont organisé, sous l'égide de leur union régionale, un « Breizh Tour » entre le 26 mai et le 2 juin derniers. Florence Chevillard, la présidente de celle de Saint-Brieuc (22), est à l'initiative de l'opération : « *J'ai proposé aux AL de déterminer un itinéraire en fourgon, afin de présenter nos activités, nos combats et nos orientations, comme la consommation responsable, aux consommateurs.* » Celles de Brest (29), de Quimper (29),

du Morbihan (56) et de Saint-Malo (35), qui ont accepté le projet, ont constitué naturellement les étapes du parcours – plus précisément, à Saint-Renan pour la première et à Auray pour la troisième. Pour ce road trip, préparé durant six mois avec Jacqueline Pagnoux, secrétaire de l'antenne de Saint-Brieuc, chaque AL a dû obtenir l'autorisation des mairies concernées avant de s'installer, le temps d'une journée, sur un lieu ouvert au public (marché, place...). Le véhicule loué lors de la semaine itinérante a été personnalisé aux couleurs de l'UFC-Que Choisir. Aménagé, il a permis aux conductrices



Puis nous avons rencontré des familles, plus sensibles à cette thématique. Mais se frotter à des réactions négatives fait aussi partie du débat ! Et, dans les deux cas, il y a eu beaucoup d'interactions et d'échanges, ce qui est l'objectif de ces animations. » ♦

#### **UFC-QUE CHOISIR DE L'INDRE-ET-LOIRE (37)**

## **Tour**

d'y loger et d'y manger. Et, une fois sur place, les emplacements étaient agrémentés de divers matériels. Philippe Bonnot, président de l'AL de Quimper, relate l'expérience avec enthousiasme : « Nous avons dressé un comptoir et disposé une oriflamme sur la place Médard, un endroit très passant de la ville. Cinq bénévoles étaient présents. Outre les visiteurs intéressés, Europe 2 et Ouest-France sont venus nous interviewer. » Pari réussi pour cette AL comme pour les escales suivantes, le tout sous le soleil. ♦

#### **UFC-QUE CHOISIR DE SAINT-BRIEUC (22)**

## **LITIGES RÉSOLUS**

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

### **Contrôle technique**

## **Sortie de route d'Autovision**

Les litiges ne trouvent pas tous de résolution... comme l'illustre ce triste exemple. Madame X. prend un rendez-vous en ligne pour un contrôle technique au centre Autovision de Rambouillet, qui lui confirme, par e-mail, un tarif promotionnel de 70 € au lieu de 84 €. Une fois l'examen effectué, on présente à monsieur X. une facture de 80 €, qui la conteste, en vain. Il s'acquitte donc du montant exigé. Madame X. contacte alors le service client, puis le siège social d'Autovision, qui lui demande de régler cette affaire avec le gérant du centre concerné. Elle s'exécute,

mais son interlocuteur l'insulte. Madame X. multiplie les appels et les courriers afin de résoudre le problème. Après avoir reçu enfin une promesse de remboursement, elle envoie son RIB au responsable, qui la couvre d'invectives et ne lui verse pas un euro. Bien qu'ils aient déposé une main courante au commissariat et qu'ils soient accompagnés par l'UFC-Que Choisir de Rambouillet, les époux X. n'ont toujours pas obtenu gain de cause à l'heure où nous écrivons ces lignes. ♦

#### **UFC-QUE CHOISIR DE RAMBOUILLET ET SA RÉGION (78)**

## **PRESSING C'est du propre !**

Madame M. dépose 2 costumes, 1 veste et 15 chemises dans un pressing de son quartier. Quelques jours plus tard, la cliente vient récupérer ses vêtements. C'est la douche froide : la veste et un des deux costumes ont été détériorés pendant le nettoyage. Malgré la reconnaissance des dommages par le magasin, assortie d'une promesse de remboursement, 18 mois plus tard, madame M. n'a toujours rien reçu.

Ses multiples e-mails, SMS et lettres recommandées sont restés sans effet. Désespérée, l'adhérente contacte l'UFC-Que Choisir du Val-de-Seine, qui rédige un courrier circonstancié afin de faire valoir ses droits. La teinturerie consent enfin à restituer à madame M. 60 % de la facture globale, soit 417 €. ♦

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

## **REJOIGNEZ NOS BÉNÉVOLES !**

UFC-Que Choisir, première association française de défense des consommateurs, compte près de 120 000 adhérents et 135 associations

locales. Ses bénévoles sont essentiels. Actif ou retraité, spécialiste du droit ou non, nos portes vous sont grandes ouvertes !

 **Renseignez-vous auprès de l'association locale la plus proche de chez vous (liste sur Quechoisir.org, onglet « Combats et litiges »).**



# ZONE ROUGE

# RESPIRATEURS ET VENT

# Les patients laissés sur la touche

Plus de 5 millions de respirateurs et ventilateurs médicaux Philips ont fait l'objet d'un rappel, il y a deux ans. Les patients sont restés plusieurs mois dans l'ignorance. Ils dénoncent un manque de transparence.

— Par **ANNE-SOPHIE STAMANE** et **AUDREY VAUGRENTE**

**A**vec le recul, Joël Gilbert n'a toujours pas digéré la façon dont Philips, le fabricant de la machine qui l'aide chaque nuit à lutter contre ses apnées du sommeil, a géré le remplacement de l'appareil. Car l'information du rappel ne lui a tout simplement pas été transmise au moment du retrait, en juin 2021. Ni par l'industriel ni par le prestataire de santé à domicile qui joue les intermédiaires (lire l'encadré p. 17). Or, l'alerte est sérieuse: la mousse isolante utilisée pour insonoriser le circuit de ventilation se désagrège, et peut dégager des composés volatils toxiques et de fines particules qui finissent au fond des poumons. À l'époque, le mot cancer est lâché par Philips.

Le photographe, aujourd'hui à la retraite, n'est averti du problème que huit mois plus tard... en écoutant la radio! «*Cet appareil, je respire avec plusieurs heures chaque nuit. S'il y a un risque, j'attends de mon fournisseur, Linde France, qu'il prenne la peine de me le signaler!*», s'indigne-t-il. Rétrospectivement, il pense n'avoir pas trop compromis sa santé, n'ayant pas noté de symptômes significatifs tels que des irritations ou des maux de tête. «*Le risque sanitaire ne m'effraie pas. Par contre, l'omerta qui a entouré cette affaire, elle, me terrifie. Face à Philips, personne n'a rué dans les brancards.*» Il s'agit pourtant «*du plus grand rappel de matériel médical au monde*», souligne Didier Perrin, trésorier de la Fédération des prestataires de santé à domicile (Fedepsad). Sont essentiellement concernés des appareils à pression positive continue comme celui de Joël Gilbert, prescrits pour l'apnée du sommeil, mais aussi des ventilateurs employés par des insuffisants respiratoires. Au total, 5,3 millions de dispositifs sont affectés, dont 1,5 million en Europe et 379 000 en France. Une ampleur inédite... Que les usagers n'aient pas été immédiatement avisés demeure incompréhensible.

**Il semble que  
Philips ne s'est  
guère soucié du sort  
des malades**

Heureusement, après des échanges épistolaire musclés, le prestataire fait amende honorable et livre à Joël un nouvel appareil. Cependant, le Doublen n'entend pas en rester là: il souhaite savoir si le respirateur lui a causé du tort, et remue ciel et terre afin de le faire expertiser. Ni les associations de patients ou de consommateurs ni son pneumologue ne sont en mesure de le guider dans sa démarche. De guerre lasse, il le renvoie au fabricant. Mais il ne baisse pas complètement les bras, puisqu'il s'est joint à l'action judiciaire lancée par M<sup>e</sup> Christophe Lèguevaques (lire p. 21). Notons que Philips a procédé à des tests – au sérieux contesté – sur les dispositifs rendus par les patients afin de cerner leur dangerosité réelle.

Joël Gilbert n'est pas le seul à déplorer l'opacité dans le scandale des respirateurs Philips, et l'ignorance dans laquelle les patients ont été maintenus. Patrick C., dont la machine était également défaillante, parle spontanément de «*réception d'informations, intentionnelle ou pas, concernant un risque éventuel majeur pour la santé*». Lui a été mis au courant grâce à la lecture «*d'un article sur Internet*», début 2022.

## Un rappel qui ne dit pas son nom

Le déroulé des faits leur donne raison. Dès le commencement de la crise, le sort des malades semble le cadet des soucis des dirigeants de Philips. «*L'alerte a démarré, le 26 avril 2021, par un communiqué de Bourse aux investisseurs annonçant, au milieu d'autres nouvelles, le provisionnement de 250 millions d'euros (montant doublé, depuis) afin de faire face à un problème de sécurité*», rappelle Yann Mazens, en charge du dossier au sein de France Assos Santé (FAS). À ce moment-là, comprendre de quoi il retourne exactement relève de la divination. La notification de sécurité n'apparaît sur le site du constructeur que plusieurs semaines plus tard, le 14 juin 2021, sous la forme d'un >>>



# PLAISEURS PHILIPS

**1 700**  
**personnes**  
*se sont regroupées  
en vue d'une  
action en justice*

**379 000**  
**machines**  
*sont concernées  
par le rappel  
en France*



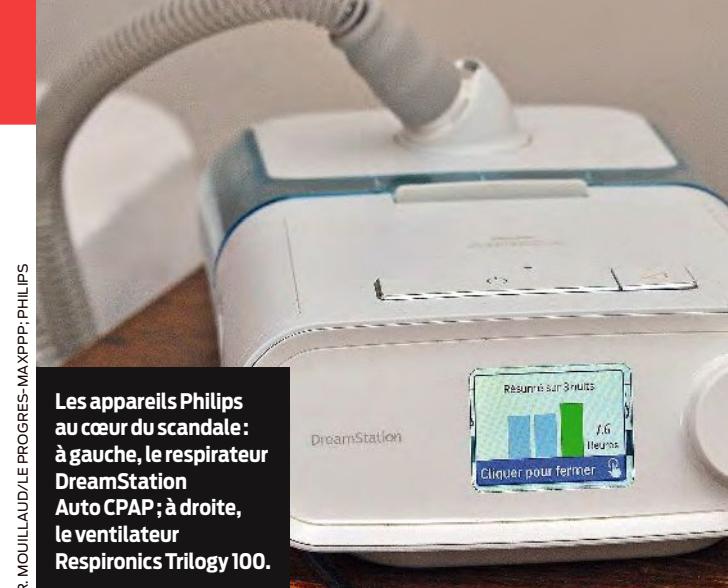
## Joël Gilbert

Utilisateur d'un appareil à pression positive continue pour lutter contre l'apnée du sommeil, il reste choqué par l'attitude du fabricant : « *L'omerta qui a entouré cette affaire me terrifie. Face à Philips, personne n'a rué dans les brancards.* »

>>> communiqué de presse. La firme hollandaise s'épargne une vaste campagne de communication, et compte manifestement sur les journalistes pour faire le travail à sa place, en particulier indiquer les consignes aux usagers des appareils concernés. Dans l'Hexagone, l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM), avertie par Philips, réagit quelques jours plus tard et met l'information en ligne. Mais elle déplore aujourd'hui, par la voix de Thierry Thomas, son directeur adjoint à la direction des dispositifs médicaux, en charge de cette crise, une stratégie de communication «qui n'est pas satisfaisante» vis-à-vis des autorités de santé et «qui est catastrophique» à l'égard des patients. À notre connaissance, *Que Choisir* est le seul média grand public à avoir publié un point détaillé sur le sujet, sur son site [QueChoisir.org](http://QueChoisir.org).

Car en France, si l'on veut être certain d'atteindre les patients sous respirateur, on doit impérativement s'adresser aux prestataires de santé à domicile; ceux-là même qui leur délivrent les appareils et sont chargés de leur maintenance. Ils sont les seuls à savoir qui utilise les machines rappelées. Or, rien n'est fait dans leur direction. «Pour tomber sur la notification en tant que professionnel, il fallait avoir une veille métier solide!», s'exclame Didier Perrin, de la Fedepsad. S'agissant des gros fournisseurs, dotés d'un service juridique, la nouvelle a circulé plus rapidement. Les autres ont fini par être prévenus par les syndicats. Qui les incitent à relayer les instructions de l'ANSM. Celle-ci insiste sur la nécessité de continuer à se servir des appareils. Le motif précis de leur retrait du marché, et les risques associés sont relégués au second plan, noyés sous une masse d'éléments de peu d'intérêt. Au mieux, les malades ont donc reçu un signal atténué.

Quand ils l'ont reçu ! Car un grand nombre d'entre eux n'ont pas été avisés, leur prestataire s'étant abstenu de les alerter, gêné par l'impossibilité de programmer la substitution de la machine, faute de stocks, et conforté dans sa posture par la nécessité de maintenir les patients dans leur



traitement. Au début du scandale, tout est orchestré pour que la gravité de la situation échappe complètement aux principaux intéressés, les utilisateurs.

### Philips irresponsable

Même au niveau institutionnel, les associations de patients ne sont pas tout de suite associées aux discussions. L'ANSM les oublie lors de la première réunion, qui se tient le 17 juin 2021, à laquelle ne participent que les médecins des sociétés savantes et les représentants des prestataires de santé à domicile. «Heureusement, nous avons réussi à nous inviter à la deuxième visioconférence», se souvient Christian Trouchet, administrateur de la Fédération française des associations et amicales de malades insuffisants respiratoires (FFAIR). Hélas, pas grand-chose de constructif ne transpire de ces conclaves. L'attitude désinvolte de Philips laisse ses interlocuteurs sans prise sur le cours des événements. «Impossible de savoir qui fabriquait cette mousse, ou de quoi elle était constituée, à cause du secret des affaires», reproche Christian Trouchet. Les réponses étaient évasives, ou inexistantes.» Selon la source, on est contraint de «rendre son équipement ou, au contraire, de continuer à l'utiliser», ajoute-t-il, pointant l'incohérence des directives diffusées. L'ANSM se contente de constater

## CHRONOLOGIE Les grandes dates de la crise

**D**eux ans après l'annonce du rappel de millions de ventilateurs et de respirateurs par Philips, 5% des patients attendent toujours le remplacement de leur matériel. Ce n'est que sous la contrainte que le fabricant a accepté de changer les machines.

**18 juin 2021** Philips rappelle 5,3 millions de respirateurs à pression positive continue (PPC) et de ventilateurs dans le monde. En France, 379 000 machines sont concernées.



**12 novembre 2021** Aux États-Unis, une enquête des autorités révèle que Philips avait connaissance du problème dès 2015.

**14 décembre 2021** 5% des appareils à PPC ont été substitués. Le remplacement des ventilateurs n'a pas commencé.

Philips  
traîne  
les pieds



l'incapacité de la multinationale néerlandaise à changer les machines comme elle s'y était engagée, mais semble impuissante à lui imposer une cadence plus soutenue. Le contexte est extrêmement défavorable: la Chine tourne encore au ralenti à cause du covid. Et remplacer à grande échelle, dans le monde entier, les respirateurs tout en répondant aux besoins des nouveaux patients complique sérieusement les choses.

Les autorités sanitaires américaines, pas dupes, montent au front. Face au manque de transparence de Philips, la Food and Drug Administration (FDA) lance une inspection, qui se déroule entre août et novembre 2021. Son rapport final étrille le constructeur, dont les méthodes frôlent l'amateurisme. Son analyse du risque est mal réalisée, et le nombre de signalements issus de patients a été sous-évalué. Un document interne de 2018 mentionne seulement 17 cas. Or, selon les recherches de la FDA, au moins 175 000 plaintes potentiellement liées à la dégradation de la mousse ont été reçues, mais pas examinées. Quant aux premières actions correctives, elles excluent plusieurs modèles similaires, qui souffrent pourtant du même défaut.

**9 février 2022** L'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM) contraint Philips à changer toutes les machines d'ici à la fin de l'année.

**10 mars 2022** Aux États-Unis, la FDA ordonne à Philips d'informer les patients du rappel des appareils.

**8 juin 2022** Des experts de l'ANSM critiquent la gestion de la crise par Philips et pointent une erreur dans l'identification des substances issues de la dégradation de la mousse.

**20 juin 2022** En France, une enquête est ouverte pour mise en danger de la vie d'autrui, tromperie aggravée et administration de substances nuisibles.

## PRESTATAIRES

### Exception française



**E**n France, un utilisateur de respirateur ou de ventilateur loue le matériel, sur prescription médicale, auprès d'un prestataire de santé à domicile, qui a acheté des appareils chez des fabricants comme Philips ou ResMed. Soit un modèle précis est indiqué sur l'ordonnance, soit le prestataire en choisit un selon son stock. Une fois l'équipement livré, l'Assurance maladie lui verse un forfait hebdomadaire après une demande d'accord préalable. Cette organisation reposant sur des intermédiaires a donné une tournure particulière

à l'affaire Philips chez nous. Les prestataires ont eu une responsabilité de premier plan pour informer les patients du rappel, et s'en sont diversement acquittés. Laissés sans solution de remplacement par Philips, nombreux sont ceux qui ont temporisé, le temps de pouvoir leur proposer une alternative. C'est pourquoi des malades ont appris le retrait par la presse, plusieurs mois après l'alerte. Certains prestataires disent avoir acheté des appareils d'autres marques afin de satisfaire la demande, sans avoir été dédommagés par la firme néerlandaise.

Plus inquiétant encore, la conception des appareils n'a pas pris en compte l'état de santé des usagers. En cas de souci, une fonction respiratoire normale suffit à évacuer les éventuelles particules, estime Philips. Oubliant, au passage, que certaines de ses machines sont justement destinées à des personnes dont la fonction respiratoire est altérée, par exemple après une trachéotomie.

Mais ce que révèle surtout ce compte rendu, c'est que la détérioration de la mousse isolante n'est pas un problème récent. Dès 2015, plusieurs patients se plaignent de ce dysfonctionnement auprès de Philips. Un an plus tard, un diagnostic est même posé: la mousse présente une «mauvaise >>>

**5 avril 2023** La justice italienne condamne Philips à remplacer toutes les machines avant la fin du mois.

**14 avril 2023** L'ANSM met en demeure Philips de remplacer les machines et saisit la justice.



E. PLEVIER/REUTERS

Philips est une firme néerlandaise, son siège social se trouve à Amsterdam.

>>> résistance face à l'humidité en association avec une température élevée ». D'autres types de mousse sont testés et des alternatives plus résistantes, identifiées. Mais aucune modification n'est ordonnée. Une enquête interne est menée en 2019. Pourtant, rien n'est envisagé pour corriger ce défaut de conception avant 2020.

### L'ANSM tarde à réagir énergiquement

Le contraste avec la situation française est frappant. La FDA enquête et contredit Philips sur ses communications, alors que l'ANSM est tributaire des actions du fabricant. Elle ne parvient même pas à obtenir de lui qu'il parle de retrait: c'est une «*notification de sécurité*» qui concerne la France, alors que les Américains appellent un chat un chat. Lorsque les parties prenantes (ANSM, patients, prestataires, médecins, industriel) se rencontrent, les représentants de Philips ne parlent pas français, lisent des textes préparés en amont et exigent un délai avant de répondre par écrit aux questions posées par les intervenants. «*On a un peu l'impression que l'ANSM met les usagers face à Philips et compte les coups*», analyse Yann Mazens, qui a assisté à ces réunions.

Ce n'est qu'en février 2022 que l'ANSM tape du poing sur la table. Dans une décision de police sanitaire, elle enjoint à Philips de remplacer la totalité des appareils d'ici à la fin de l'année 2022. Cette première action d'envergure contre le groupe échoue. Ce dernier conteste le calendrier et fait appel, conscient qu'il ne peut pas tenir ces délais. Deux mois plus tard, en avril 2022, les progrès sont en effet ténus: le taux de substitution s'élève péniblement à 20%, d'après des données d'un émissaire de Philips. Avant l'été, 37% seulement des équipements sont échangés. La mesure de police sanitaire émise à l'encontre du constructeur imposait d'atteindre 75% à cette date. Mais, promis juré, Philips assure que l'ensemble des patients concernés seront dotés d'un nouveau respirateur

## Le remplacement des appareils défectueux s'avère très laborieux

d'ici à la fin 2022, conformément aux exigences de l'ANSM. Fin décembre, la firme affiche fièrement 98% pour les machines dédiées à l'apnée du sommeil.

Hélas, les prestataires, eux, rapportent un pourcentage de 70,7%, bien en deçà de l'objectif. Et ne parlons pas des dispositifs de «support de vie», dont les malades ne peuvent pas se passer. Philips n'en a expédié aucun. Les remplacements se font sur les stocks existants. L'industriel a beau affirmer qu'il y a un décalage lié au délai entre le départ de ses entrepôts et la livraison effective à l'usager, l'explication ne tient pas la route. En outre, les chiffres globaux cachent une réalité peu glorieuse: pour pallier la défaillance de Philips, beaucoup de prestataires ont dû acheter, sur leurs fonds propres, des machines d'autres marques afin de satisfaire une demande de remplacement qui s'est accélérée après la médiatisation de l'affaire, début 2022.

Aux États-Unis aussi, le discours de Philips est trompeur: sur son site, il annonce la distribution de 2,4 millions d'appareils de substitution et de kits de réparation... alors que ces derniers ne sont utilisés qu'en interne par l'industriel pour réparer les respirateurs et ventilateurs défectueux! Ces chiffres ne reflètent donc pas les solutions proposées aux patients.

### Silence assourdisant

L'ANSM veut apparaître déterminée à ne plus se laisser faire. En juin 2022, elle réunit un comité scientifique temporaire (CST), composé d'associations de patients, de représentants des professionnels de santé, d'experts toxicologues et d'épidémiologistes indépendants. Lors de la rencontre, à laquelle Philips participe par visoconférence, le CST révèle à quel point >>>



# MOUSSE ISOLANTE

## La toxicité en question

Après avoir évoqué un risque de cancer, Philips et les pneumologues se veulent rassurants. Mais les recherches disponibles ne permettent pas de statuer de manière définitive.

**L**a défaillance de la mousse isolante, composée de polyuréthane, dans les respirateurs et les ventilateurs Philips a-t-elle mis en danger la santé des usagers? Les patients ont continué à utiliser les machines rappelées, parfois pendant plusieurs mois, en attendant leur remplacement. Ils s'interrogent donc légitimement sur les effets à long terme de cette exposition. Une chose est certaine: l'évaluation initiale des risques livrée par Philips était erronée. La firme explique dans un premier temps que plusieurs composés organiques volatils (COV) se retrouvent dans l'air inspiré par les malades. Parmi eux, le diméthylidiazène (ou azométhane) qui, combiné avec l'oxygène, se transforme en une molécule neurotoxique et cancérogène, l'azoxyméthane. Philips souligne toutefois, dès juillet 2021, que ce sous-produit dangereux n'a pas été décelé lors des recherches. De fait, l'entreprise en a mal décrypté les résultats. Ce n'est pas du diméthylidiazène qui a été détecté, mais de l'acétone. Ces deux substances ont un spectre très semblable, et les responsables de l'analyse n'ont pas remis en cause leur interprétation. Ce n'est qu'en juin 2022, devant le Comité scientifique temporaire (CST), mis en place par l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM), que l'expert mandaté par cette dernière soulève la question. Et obtient confirmation par la suite: le premier diagnostic était effectivement faux.

### ► TROIS ÉTUDES INÉGALES

Les patients ne sont pas rassurés pour autant. Aux États-Unis, un témoignage semble confirmer leurs inquiétudes. Presque au même moment, le fabricant de la mousse affirme

devant la justice américaine qu'elle n'est pas spécifiquement destinée à un usage sanitaire. Alors, comment être sûr qu'il n'y a pas de risque? Philips a mené ses propres études, sauf qu'aucune n'a été rendue publique. Une étude nationale aurait pu aider à lever le doute, mais sa réalisation est impossible. Les bases de données nationales ne mentionnent pas les fabricants et celles des prestataires ne sont pas de bonne qualité. Il faut donc se tourner vers les rares travaux publiés sur le sujet. Or, ils présentent tous des défauts, à commencer par le manque de recul, qui ne permet pas d'observer des cas de cancer. «*Ils n'ont pas montré de surrisque. Cela ne signifie pas que ce risque n'existe pas. Mais s'il existe, il est trop faible, par rapport au nombre de personnes suivies, pour être détecté*», explique le Pr Renaud Tamisier, vice-président de la Société française de recherche et médecine du sommeil (SFRMS). En outre, les trois principales études ont adopté des protocoles très différents. L'une compare tous les fabricants, alors que les autres opposent Philips au reste du marché.

Face à ces données incertaines, les experts de l'ANSM estiment qu'il n'est pas possible de statuer.

### ► UN DOUTE PERSISTANT

«*Méthodologiquement, nous ne voyons pas comment faire mieux et, surtout, nous voulions obtenir rapidement des réponses*», rétorque le Pr Jesus Gonzalez, président de la Société de pneumologie de langue française (SPLF). Le milieu des pneumologues a beau tenir un discours très apaisant, il ne convainc pas les malades.

Face aux usagers lors d'une table ronde, organisée fin mai par la Fédération française des associations et amicales de malades insuffisants respiratoires (FFAAIR), le praticien a constaté cette méfiance. «*Le doute est installé, et je pense qu'il restera*», juge-t-il. Plusieurs utilisateurs de respirateurs ont pris la parole et exprimé leurs craintes, notamment vis-à-vis des autres constructeurs. Sur ce point, les travaux disponibles ne permettent pas de trancher: ils se sont contentés de comparer le risque entre les appareils de différentes marques, mais jamais face à des personnes non traitées. ♦



IOS/ROPI-REA

>>> la gestion du dossier par la firme est hasardeuse. Pertinence des études, manque de transparence, nature des mesures, connaissance du matériau utilisé... les nombreuses zones de flou qu'entretient le fabricant sont mises en évidence. Une scène lunaire marque les esprits des participants. Najet Yagoubi, professeure de physique-chimie à l'université Paris-Saclay, demande au représentant de Philips si la mousse défectueuse était destinée à un usage médical. Un silence interminable règne dans la salle... Au point que Thierry Thomas, de l'ANSM, qui dirige les échanges, croit la connexion internet coupée. Reformulée, la question reste sans réponse. Seule la justice américaine a fait la lumière sur ce point (lire p. 19). Au vu de ces débats, et des justifications écrites qui ont suivi, les experts toxicologues concluent à une insuffisance de preuves: l'innocuité de la mousse n'est pas prouvée. Si l'ANSM et des associations de patients se montrent incisives, les sociétés savantes adoptent un ton nettement plus apaisé, qui détonne. En septembre 2022, plusieurs d'entre elles réclament même une levée de l'alerte, le risque cancérogène semblant écarté. Leur position est claire: le danger provoqué par l'arrêt du traitement s'avère supérieur à un éventuel péril bien plus tard. Le Pr Renaud Tamisier, vice-président de la Société française de recherche et médecine du sommeil (SFRMS), explique ainsi à ses patients que «*sur plusieurs années d'exposition, six mois de plus n'auront probablement pas beaucoup plus d'influence. On a beaucoup parlé du risque de cancer, mais le risque cardiovasculaire lié à l'absence de traitement est beaucoup plus important*».

#### Des liens d'intérêts qui interrogent

Interrompre son traitement comporte des risques, personne ne le conteste. Toutefois, pour éviter que les patients ne fassent ce choix, certains décident de ne pas tout leur dire. Ainsi, dans un bel exemple de paternalisme médical, le site de la Société de pneumologie de langue française (SPLF) reprend les informations de l'ANSM, mais sans mentionner le risque de cancer. Le Pr Jesus Gonzalez, son président, évoque un risque «*auquel nous ne croyons plus*» et demande de tourner la page. Face à ce discours très affirmatif, certains malades s'interrogent sur les liens financiers entre Philips et ces professionnels.

De fait, plusieurs spécialistes sollicités par l'ANSM ont reçu, ces cinq dernières années, de l'argent de la part du fabricant. Philips a versé 4060 € au Pr Frédéric Gagnadoux, qui présente la seule étude française réalisée sur le sujet, en 2019 et 2020. Le pneumologue a aussi participé à un webinaire organisé par la marque en juin 2020. La SPLF, elle, a touché 85 300 € en 2018 et 2019. Quant à Jesus Gonzalez, il nous indique avoir formé des kinésithérapeutes pour le compte de Philips entre 2005 et 2015. Il omet, toutefois, de préciser que le constructeur lui a octroyé 2570 € en 2018.

## Les zones de flou entretenues par le fabricant ont été mises en évidence

Des liens d'intérêts qui ne sont pas anodins. Ces intervenants emploient – consciemment ou non – les éléments de langage de Philips: l'entretien des respirateurs par leurs utilisateurs aurait favorisé la destruction de la mousse; son concurrent principal alimenterait la crise... Résultat, les malades sont mal informés. «*D'après ce que j'ai entendu, le matériau incriminé se détériore surtout en cas de nettoyage à l'ozone*», raconte un patient. En réalité, l'ozone n'est pas en cause. C'est l'environnement chaud et humide dans lequel la mousse est maintenue qui pose problème, et la FDA, l'autorité sanitaire américaine, le rappelle, dès mai 2022, dans un courrier envoyé à Philips. Le doute est-il entretenu volontairement? Toujours est-il que les patients évoquent leurs difficultés à faire confiance à Philips, aux autres constructeurs et aux médecins spécialistes. Comme pour leur donner raison, les produits remis en état font eux-mêmes l'objet de campagnes de rappel. En janvier, l'industriel a annoncé que la mousse de remplacement sur les ventilateurs Trilogy 100 et 200 se détachait et risquait d'obstruer l'entrée d'air. Fin mai, ce sont les ventilateurs Trilogy EV300 et Evo O2 qui dysfonctionnaient. Normalement destinés aux hôpitaux, ils ont été mis à disposition des prestataires à titre exceptionnel. Et, début juin, trois modèles utilisés à l'hôpital ou à domicile étaient rappelés à cause d'un problème de filtre. Cette série de rappels dans le rappel laisse la désagréable impression qu'en deux ans, Philips n'a tiré aucune leçon de cette crise. ♦



TUCUMAN



# JUSTICE

## Les victimes passent à l'attaque

À la suite du rappel mondial des respirateurs et ventilateurs Philips, des victimes et une association de patients ont constitué leur dossier pour attaquer la firme néerlandaise en justice, et s'apprêtent à une longue bataille judiciaire.

**U**ne première victoire a été remportée, le 19 janvier, par la Fédération française des associations et amicales de malades insuffisants respiratoires (FFAAIR), dont les adhérents sont sans doute les plus touchés par l'affaire Philips. L'association réclamait que la firme communique des documents internes sur la libération de composés organiques volatils (COV) et de particules de mousse insonorisante lors du fonctionnement des respirateurs. Elle a eu gain de cause. Le juge a toutefois rejeté sa demande d'information sur la composition exacte de la mousse.

### ► DEUX VOEUX JUDICIAIRES

Du côté des patients, deux fronts principaux, l'un civil, l'autre pénal, sont actuellement ouverts. Dans

les deux cas, il s'agit d'une action «conjointe», c'est-à-dire que les victimes rassemblent leurs dossiers sur une plateforme internet. En contrepartie d'un forfait, elles sont défendues par un avocat commun, M<sup>e</sup> Christophe Lèguevaques. Celui-ci préfère procéder ainsi, plutôt que par le biais d'une action de groupe, car ses modalités actuelles lui semblent inadaptées à un résultat rapide. L'existence de cette initiative n'empêche évidemment pas les malades d'agir en dehors de ce cadre. Et d'entamer des démarches avec leur propre défenseur. Au civil, l'objectif est de faire reconnaître «*le préjudice moral d'anxiété consécutif à un défaut d'information, et d'obtenir, pour chaque victime, une indemnisation*», explique M<sup>e</sup> Christophe Lèguevaques.

Il joue ici une carte qu'il avait déjà abattue, avec succès, dans le dossier du Levothyrox, où le laboratoire Merck avait été lourdement sanctionné. Au pénal, des plaintes ont été déposées afin de faire condamner Philips, sous trois motifs: tromperie, mise en danger de la vie d'autrui et administration de substance nuisible. Logiquement, le pôle Santé publique du tribunal judiciaire de Paris a embrayé et ouvert une enquête préliminaire en juin 2022, un an après que Philips a déclenché l'alerte. Si un procès doit avoir lieu, il faudra, comme souvent dans les dossiers sanitaires de ce type, établir un lien

de causalité entre le traitement – ici l'usage d'un appareil d'aide à la respiration endommagé – et un dommage corporel: cancer, irritations, difficultés respiratoires, etc., chez des personnes souffrant déjà de gros problèmes de santé. En l'absence de pathologie caractéristique de l'exposition à la substance incriminée, il risque d'être difficile d'aboutir. Le chef de tromperie laisse espérer plus de résultats. Il suffit de s'être servi du matériel défectueux, et d'avoir été exposé. Le préjudice corporel n'est pas nécessaire pour constituer l'infraction.

### ► L'ANSM POURSUIT AUSSI LA FIRME

L'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM) s'est également pourvue en justice. Invoquant l'article 40 du Code pénal, l'autorité de santé a saisi le procureur de la République, au motif que Philips n'avait pas respecté la décision de police sanitaire l'obligeant à remplacer toutes les machines concernées par la notification de sécurité avant le 31 décembre 2022. Dans la même veine, en Italie, un jugement a imposé au fabricant de reprendre et d'échanger tous les appareils incriminés avant le 30 avril 2023, sous peine d'une amende de 20 000 € par jour de retard. Il faut dire que 70 000 des 100 000 détenteurs transalpins de respirateurs étaient restés sans nouvelles de Philips... Le délai dans la prise en charge des équipements défaillants s'avérait encore plus important que dans notre pays. ♦



Maître Christophe Lèguevaques défend les patients qui ont décidé de poursuivre Philips en justice.

Ces derniers mois, Claire Hédon s'est exprimée sur « *le respect de la déontologie par les forces de sécurité* » lors des manifestations contre la réforme des retraites et sur la suppression des amendes forfaitaires délictuelles.

Mais ses compétences vont bien au-delà. Entretien.

— Propos recueillis par **PASCAL BARLET** et **ARNAUD DE BLAUWE**



# **CLAIRES HÉDON** *Défenseure des* **“ Notre institution baromètre de la**

**Q C** Votre institution est aux avant-postes des dysfonctionnements de notre société. Quelles sont les priorités qui doivent être prises en compte par l'État ?

**Claire Hédon** Nous pouvons être saisis sur toutes les questions de l'accès au droit et de respect du droit. À ce titre, nous couvrons un spectre très large des domaines du quotidien, de la demande de papiers en préfecture à la prise en considération du handicap en passant par l'éducation, la santé, etc. Aujourd'hui, l'un des champs qui nous préoccupent est celui de l'éloignement des services publics, du fait de démarches de plus en plus dématérialisées. D'après les derniers chiffres du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Crédoc), 31,5% de citoyens n'y ont pas accès, soit plus de 11 millions de personnes !

**Q C** Qui sont ces Français éloignés du numérique ?

**C.H.** La première idée reçue est de croire que ce sont principalement des personnes âgées. Or, pas du tout ! Parmi ces « naufragés du numérique », on compte 28% de jeunes. De plus, chacun d'entre nous peut être confronté, un jour ou l'autre, à un bug informatique, ou encore glisser par mégarde une erreur dans un formulaire administratif en ligne. Même si j'estime que la numérisation est une chance, nous demandons la mise en place d'agents capables de répondre à l'usager en cas de problème et la création d'une fonction « correction » sur les plateformes internet, comme celle qui existe sur celle des impôts.

**Q C** Avec le tout-numérique, n'y a-t-il pas aussi un report de charges des institutions vers le citoyen ?

**C.H.** Absolument. L'un des principes fondamentaux des services publics est l'adaptabilité. Aujourd'hui, les usagers sont obligés de disposer d'une connexion internet haut débit, d'un ordinateur ou d'une tablette et d'une imprimante. De savoir se servir de ce matériel et de ne pas se tromper. Cela fait beaucoup !

**Q C** Cette numérisation suit la nécessité de supprimer des postes afin de réduire les dépenses publiques.

**N'êtes-vous pas, à travers vos demandes, en décalage ?**

**C.H.** Dans un de ses récents rapports, la Cour des comptes l'a bien expliqué. Oui, la dématérialisation est une chance pour beaucoup d'entre nous, mais c'est allé trop vite ! Sur les trois premiers mois de l'année, 30% des saisines que nous avons enregistrées concernent les droits des personnes étrangères. Les délais d'obtention ou de renouvellement des titres de séjour en préfecture sont devenus très longs. J'ai un profond respect pour le travail des agents des services publics. Ils font ce qu'ils peuvent. Mais ils sont débordés. Lors de mes déplacements, les préfets m'interpellent sur la question des sous-effectifs (« Sauvez

# droits est un très bon société”

*nos ETP, nos équivalents temps plein !»). Et, chaque jour, mes services constatent les conséquences parfois dramatiques de cette situation. Dernièrement, une dame attendait depuis plus de six mois la pension de réversion de son époux défunt. Elle vivait alors avec 90 € par mois...*

## Q C Comment fonctionnent vos antennes sur le territoire ?

**C. H.** Nous comptons 990 points d'accueil partout en France, y compris dans les territoires d'outre-mer, animés par 570 délégués bénévoles. Ils accueillent et orientent le public, et interviennent par le biais de la médiation. Et ça marche dans 75 % des cas ! Je salue d'ailleurs leur engagement. Leurs remontées constituent un très bon baromètre de notre société et nourrissent nos travaux. Les parlementaires en sont conscients. Lors de la première année de mon mandat, j'ai été surprise d'être sollicitée pour 44 auditions à l'Assemblée nationale et au Sénat !

## Q C Justement. Selon vous, vos alertes concernant certains dysfonctionnements de l'État sont-elles suffisamment entendues ?

**C. H.** Je pense que les ministres entendent et prennent la mesure des problèmes que nous rapportons. Il reste que nous ne sommes pas toujours d'accord sur la façon de les traiter...

## Q C Par exemple ?

**C. H.** Il y en a plusieurs. Prenons celui de MaPrimeRénov', octroyée aux foyers qui effectuent des travaux d'économie d'énergie dans leur logement. Des centaines de dossiers sont en souffrance (1400 saisines reçues en 2022 par mes services!). Cette aide est soumise à conditions de ressources et s'adresse spécialement aux ménages à faibles revenus. Alors que ces derniers ont engagé des frais importants, elle n'arrive pas ! L'Agence nationale de l'habitat (Anah) qui gère le dispositif a du mal à faire face. Si les espaces France services constituent un début de réponse, ce n'est pas suffisant, car les agents affectés à ces guichets de proximité qui regroupent plusieurs administrations ont seulement la possibilité d'accompagner les particuliers dans leurs démarches. L'une des pistes à suivre serait de détacher des personnels ayant un réel accès aux dossiers et disposant des compétences pour résoudre les problèmes.

**“Nos 570 délégués bénévoles interviennent par le biais de la médiation. Et ça marche dans 75 % des cas !”**

## Des missions très diverses

**Intermédiaire entre les usagers et l'Administration, le Défenseur des droits est chargé de veiller au respect des droits et des libertés des citoyens. Son mandat est non renouvelable et irrévocable.**

Toute personne physique ou morale peut saisir le Défenseur des droits, qui est nommé pour six ans par le président de la République. C'est une autorité indépendante qui se voit confier cinq missions essentielles :

### 1 Faire respecter

les droits des usagers des services publics;

### 2 Défendre et promouvoir

l'intérêt supérieur et les droits de l'enfant;

### 3 Lutter contre

les discriminations et sensibiliser à l'égalité;

### 4 Veiller au respect

de la déontologie par ceux qui exercent des activités de sécurité sur le territoire;

### 5 Informer, conseiller et orienter

vers les autorités

compétentes toute personne signalant une alerte dans les conditions fixées par la loi, et défendre les droits et libertés des lanceurs d'alerte.

### ➤ Le Défenseur des droits a des pouvoirs d'enquête

l'autorisant notamment à procéder à des vérifications sur place, dans des locaux administratifs ou privés.

### ➤ Il émet également des recommandations

de nature à garantir le respect des droits et des libertés du citoyen.

### ➤ Il peut être consulté

par le Premier ministre, l'Assemblée nationale ou le Sénat sur toute question relevant de son champ de compétence.

## Q C À l'occasion de la 6<sup>e</sup> Conférence nationale du handicap qui s'est tenue, en avril dernier, à l'Élysée, plusieurs associations ont boycotté l'invitation. Qu'en pensez-vous ?

**C. H.** Je peux comprendre le sentiment qu'elles ont de n'être pas assez entendues. Pour le Défenseur des droits, il s'agit d'un sujet majeur transversal et pluriel (école, accès à l'emploi...). D'ailleurs, alors que les Jeux olympiques de 2024 à Paris vont attirer des millions de visiteurs, nous sommes très loin du compte en ce qui concerne les infrastructures adaptées au handicap, spécialement dans les transports en commun. Pourtant, rendre accessible l'espace public sert à tous: les jeunes parents avec poussettes, les personnes âgées...

## Q C Autre dossier brûlant, celui des Ehpad. Qu'est-ce que le livre *Les fossoyeurs*, de Victor Castanet, a changé ?

**C. H.** Ce livre a révélé des faits graves, notamment le manque de contrôles. Or, c'est essentiel. Nous avions sorti un rapport, en 2021, dans lequel nous préconisions 8 aides-soignants pour 10 pensionnaires. Aujourd'hui, la proportion n'est que de 6,5 pour 10. La question est la suivante: quels efforts la société est prête à engager pour ses aînés, pour ses enfants ? Et, plus globalement, pour toutes les personnes fragiles ? ◆

# PANIERS ANTI-INFLATION

# Occulter les hausses, tout un art !

Au lieu d'avouer qu'il ne peut enrayer l'inflation, le ministre de l'Économie accuse l'UFC-Que Choisir d'utiliser une « *méthodologie malhonnête* ». Notre réponse.

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

**G**ouvernement et enseignes de la grande distribution multiplient les déclarations afin de prouver qu'ils luttent contre l'inflation, mais parfois moyennant quelques arrangements avec les chiffres. Détecter ces approximations nécessite de réaliser des relevés de prix à grande échelle. Impossible, pour le consommateur, de mener cette tâche... Il doit croire les ministres sur parole. L'UFC-Que Choisir, en revanche, est en mesure de vérifier les chiffres des effets du « Trimestre anti-inflation » avancés par le ministère de l'Économie, au risque de contrarier sa communication.

## LA POLÉMIQUE Les ministres jonglent avec les chiffres

Tout a débuté par une déclaration d'Olivia Grégoire, la ministre déléguée au Commerce. Dès décembre 2022, elle avait lancé l'idée d'un panier anti-inflation constitué de 50 produits indispensables, avant de reculer face au refus des grandes surfaces de se voir imposer une liste restreinte d'aliments (plutôt vertueuse sur le plan nutritionnel). Elles préféraient avoir la main sur le contenu du panier, afin d'y glisser leurs marques de distributeurs (MDD), ce qu'elles ont obtenu en échange d'un vague engagement de vendre ces articles anti-inflation au prix « *le plus bas possible* ». Nouveau nom de l'opération: le « Trimestre anti-inflation », porté par le ministre de l'Économie, Bruno Le Maire, en personne.

Bercy tient à en montrer l'efficacité. Et pour cela, rien de tel que de bons chiffres. Interviewée le 10 mai sur RTL, Olivia Grégoire affirme que, « *en moyenne, depuis sept semaines, les prix des produits du "Trimestre anti-inflation" ont baissé de 13% dans le panier – s'il n'est composé que de produits anti-inflation* ». Ayant donc les moyens de s'en assurer<sup>(1)</sup>, l'UFC-Que Choisir ne s'en prive pas... et tombe sur des résultats assez différents.

De fait, chez les cinq plus grosses enseignes participant à l'opération – Auchan, Carrefour, Casino, Intermarché et Système U<sup>(2)</sup> –, les prix des paniers anti-inflation évoluent de -0,3% à +1,5% sur la période mentionnée (sept semaines, du 23 mars au 10 mai). Difficile de comprendre d'où vient la différence, d'autant que le détail de l'étude de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), sur laquelle s'appuie la ministre, n'est pas accessible.

L'UFC-Que Choisir publie alors ses données, et le quotidien *Le Parisien/Aujourd'hui en France* les cite... ce qui suscite l'ire de Bruno Le Maire. Il qualifie notre méthode de calcul de « *malhonnête* » lors d'une intervention, le 15 mai, sur BFMTV. Il nous reproche en particulier les dates choisies – ce qui, au passage, discrédite l'argumentaire d'Olivia Grégoire. Aucun problème: nous refaisons le calcul en commençant la comparaison au 1<sup>er</sup> mars (donc avant le lancement du « Trimestre anti-inflation »), sur une durée de 10 semaines et non de 7. Les chiffres oscillent cette fois entre -2% et +2%, sauf pour Casino (-18%). Sachant que ses MDD étaient initialement plus onéreuses que les autres, ce distributeur ne s'est, en réalité, que réaligné sur la concurrence. Bref, on est encore loin des -13% en moyenne. La communication du gouvernement sur sa lutte contre l'inflation perd de sa crédibilité... et notre constat nous vaut des coups de fil courroucés du ministère de l'Économie. Pourtant, l'exécutif serait plus honnête en reconnaissant qu'il dispose de peu de leviers, voire d'aucun, pour agir sur l'inflation.

Les distributeurs, eux, restent discrets. Les trois leaders – Carrefour, E.Leclerc et Système U – ne revendentiquent pas de baisses dans les paniers anti-inflation. Le premier évoque des « *prix bloqués* », tandis que le troisième parle de « *prix coûteux* »,





ce qui signifie que nous ne prenons pas de marge, pas qu'il ne peut pas y avoir d'augmentations». Seul Intermarché (en pourparlers sur la reprise de magasins Casino, lire p. 6) met en avant une modération du ticket de caisse. Il précise que, sur sa sélection de 500 produits anti-inflation, «75% ont vu leur prix diminuer de 8% environ», mais que «pour le dernier quart, les prix sont soit étales, soit en légère hausse». Or, nouveau couac, la DGCCRF a exclu cette enseigne de son analyse!

## LE VRAI PROBLÈME

### L'inflation reste soutenue

Pour le gouvernement, le débat présente l'avantage de focaliser l'attention du public sur ces paniers, occultant une inflation à deux chiffres, depuis septembre 2022, sur l'ensemble des produits du quotidien (alimentation, hygiène, droguerie, beauté). Le record a été atteint en mai 2023: selon nos calculs, le rayon alimentation a encore grimpé de 19% sur un an par rapport à mai 2022, et le rayon hygiène-beauté, de 9%. Ce début d'été devrait marquer le pic de la hausse, avant une accalmie attendue vers la fin de l'année. Nos derniers relevés,

effectués fin mai, montrent d'ailleurs une stabilisation des prix. Attention, cela signifie simplement qu'ils cessent de monter, pas qu'ils refluent. Ainsi, pour un même panier de courses en supermarché, il faut désormais débourser 127 € (en mai) en moyenne, contre 100 € en janvier 2021, et 101 € en janvier 2022, d'après nos analyses. Une hausse similaire pour toutes les enseignes. E.Leclerc, qui a refusé de participer au «Trimestre anti-inflation», suit la même tendance, quoiqu'avec des tarifs légèrement plus bas que ses concurrents (lire les infographies p. 26). Mais quant à revenir au niveau d'avant-crise, c'est une autre histoire!

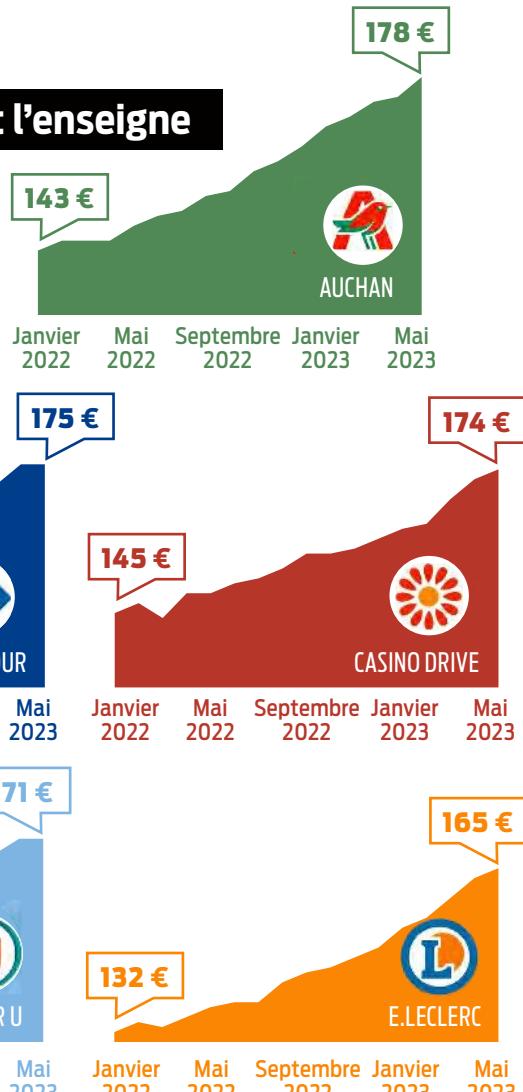
## LES CAUSES Covid, sécheresse et guerre ont bon dos

Lors des négociations commerciales annuelles avec la grande distribution, clôturées le 28 février, les fournisseurs de produits alimentaires avaient pu obtenir des augmentations «de l'ordre de 16% sur un an (de mars 2022 à mars 2023)», selon le médiateur des relations commerciales. Elles étaient justifiées par l'explosion des cours des matières premières >>>

## Une hausse de même ampleur, quelle que soit l'enseigne

Les paniers moyens proposés par les sept distributeurs étudiés ont progressé de façon similaire en un an et demi. Ainsi, la fourchette entre le prix le plus haut et le prix le plus bas est de 13 € en janvier 2022, comme en mai 2023. E.Leclerc est chaque fois

le meilleur marché (6 € en dessous du moins cher parmi les six autres). Auchan passe devant Casino et devient l'enseigne la plus onéreuse.



\* Chiffres UFC-Que Choisir entre janvier 2022 et mai 2023.

>>> agricoles et énergétiques sur les marchés mondiaux. Depuis, ces cotations ont diminué. Or, si les tarifs reculent pour les carburants et le fioul, ce n'est toujours pas le cas des produits alimentaires en rayon. Une situation qui pénalise particulièrement les foyers les plus modestes. L'Observatoire français des conjonctures économiques (OFCE) rappelle que « *le poids de l'alimentaire dans le budget des ménages est d'autant plus élevé que le niveau de vie est bas* ».

Cette inflation persistante suscite l'incompréhension, et l'industrie agroalimentaire se retrouve sous le feu des critiques, accusée de reconstituer ses marges sur le dos des consommateurs. Sous la pression du gouvernement, les fédérations de l'agroalimentaire – soit l'Association nationale des industries alimentaires (Ania) et l'Institut de liaisons des entreprises de consommation (Ilec) – ont appelé « *les 75 plus grands industriels* » à rouvrir des négociations fin juin, afin de réviser les tarifs à la baisse. Plusieurs secteurs sont potentiellement concernés, comme la volaille, la panification ou encore les huiles végétales (le colza et le tournesol principalement, mais pas l'olive – lire aussi p. 32). « *Aujourd'hui, c'est de l'intérêt de tout le monde de réduire les prix* », concède Richard Panquiault, directeur général de l'Ilec.

Il refuse néanmoins d'endosser le rôle du profiteur de crise: « *Sur 2022-2023, les hausses acceptées par les distributeurs ne couvrent que 40 à 70 % de nos surcoûts* ». Face à la polémique, impossible de désigner les coupables, faute de transparence dans la formation des prix en rayon.

Car si le covid, la guerre en Ukraine ou encore les sécheresses successives ont pu provoquer des flambées de prix, ils n'expliquent ni leur ampleur ni, surtout, leur durée, ainsi que nous le soulignions déjà il y a deux mois (QC n° 624). Des voix de plus en plus nombreuses – parmi les économistes et les politiques, mais également au sein des institutions internationales telles que la Banque centrale européenne ou l'OCDE – s'élèvent pour dénoncer les marges des multinationales dans divers secteurs (énergie, transport, banques, négoce de matières premières agricoles, agroalimentaire, etc.). Elles ont engrangé des bénéfices parfois colossaux depuis deux ans. Parmi elles, des majors de l'hygiène-beauté et de l'alimentaire, à l'instar de Coca-Cola, Unilever, L'Oréal ou encore Nestlé, Danone et Procter & Gamble. ♦

(1) Grâce à notre comparateur des supermarchés, en accès gratuit sur [Ufcqc.link/drives626](http://Ufcqc.link/drives626). (2) Les autres enseignes sont Cora, Aldi, Lidl et Monoprix; E.Leclerc n'y participe pas.

# SCOOTERS ET MOTOS

## Les dérapages de JM Motors

Ce revendeur de deux-roues a longtemps commercialisé des modèles, importés de Chine, trafiqués, voire dangereux. Aujourd'hui encore, tout ne serait pas légal.

— Par **YVES MARTIN**

**L**a décision n'a pas été facile. Mais après être restés silencieux durant presque 10 ans, deux employés de JM Motors ont décidé de parler. Ils dénoncent la mise en vente dans leur réseau, dès 2014, de motos et de scooters illégalement surpuissants et potentiellement dangereux.

Depuis 2011, sous les entités JM Motors et Azur Scoot, cette société distribue, dans ses 10 magasins, des engins dans les cylindrées 50 et 125 cc. En 2022, bénéficiant de l'essor de la livraison à domicile et d'une forte demande de moyens de transport maniables et peu coûteux, elle se plaçait en huitième position sur le marché français, avec 2 347 modèles 50 cc écoulés (source: Motoservices.com). Une tendance haussière qui a visiblement poussé cette enseigne à commercialiser des deux-roues ne respectant pas les normes de dépollution et, surtout, dotés de moteurs non conformes.

### Cylindrées gonflées

Notre rencontre avec un vendeur et un mécanicien travaillant tous les deux chez JM Motors nous a permis de lever le voile sur cette affaire. Pourquoi ne témoignent-ils que maintenant ? Parce qu'ils étaient pris dans la spirale infernale d'un système de rémunération peu orthodoxe. De fait, le salaire de base de l'un d'eux, à 1 200 €, était complété par quelque... 3 000 € en liquide. Une pratique répandue auprès de la plupart des salariés de l'entreprise.

Les commandes s'enchânaient, grâce à un bouche-à-oreille vantant la vitesse des machines mais aussi la facilité d'immatriculation.

Les scooters proposés sous le label JM Motors, fabriqués en Chine, ou les motos de marque Yamasaki (elles aussi chinoises), d'une cylindrée de 50 cc, que l'on peut conduire dès l'âge de 14 ans avec le brevet de sécurité routière (BSR), correspondaient en réalité à des... 70 cc. Et un client ayant fait expertiser sa Yamasaki Sportive RS a appris que son moteur était un 86 cc, soit presque le double de ce qui était prétendu. Autre cas, un modèle 125 cc (pour lequel le permis auto suffit) atteignait en fait 140 cc. Or, à ce niveau de motorisation,

il faut être titulaire d'un permis moto. Si certains acheteurs se doutaient de quelque chose, d'autres ont découvert le pot aux roses plus tard, à l'occasion d'une révision. Au-delà du fait qu'ils étaient dans l'illégalité avec leurs deux-roues trop puissants, ils se mettaient en danger, les freins n'étant pas adaptés et le cadre résistant mal aux contraintes plus importantes. Le mécanicien qui s'est confié à *Que Choisir* évoque également une fabrication à bas coût n'observant pas les obligations européennes. Par exemple, un câble d'accélérateur était dépourvu de revêtement téflon et risquait de se bloquer.

### Faux papiers

En outre, derrière ce premier volet purement mécanique, se cachent des fraudes administratives. À commencer par la modification du certificat de conformité (COC) de certains véhicules, qui prétendaient suivre la norme Euro 4 puis Euro 5 (avec un système d'injection). Le carburateur était, en réalité, caché par le carénage, afin de ne pas être facilement repéré au cours d'un contrôle... Ajoutons que bon nombre de demandes d'immatriculation pour des scooters ont été déposées par des conducteurs dans l'incapacité de présenter le BSR.

Avertie, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et

de la répression des fraudes (DGCCRF) assure s'intéresser à l'affaire. Par ailleurs, le commercial avec lequel nous

avons pu nous entretenir a porté plainte et doit être prochainement entendu. Il est grand temps de siffler la fin de la partie ! Car même si, depuis plus d'un an, les ventes de scooters illégaux (soit un peu plus de 4 000 machines) n'ont globalement plus cours, celles des motos continuent. ♦



# EXPERTS EN ASSURANCES

## Des retours enflammés

Notre dossier d'avril démontrait la soumission des groupes d'experts aux assureurs. Depuis, les messages des uns et le silence des autres ont confirmé nos révélations et l'urgence d'agir.

Par ÉLISA OUDIN

**P**armi les premières réactions à la publication de notre enquête «Les combines des assureurs» (QC n° 623), celle d'un expert en assurances œuvrant dans le nord de la France, à la fois pour des compagnies, des particuliers, des entreprises et des collectivités locales. Son e-mail indique: «Vous avez tapé dans le mille.» (lire la reprise d'une partie de ce courriel p. 60). Avant de créer son propre cabinet, il a travaillé 20 ans au sein de nombreux groupes d'experts (Cunningham Lindsey, Eurexo...) et a pu voir de l'intérieur l'évolution de la profession. À la suite de son message, nous l'avons contacté. Il a confirmé notre analyse: «Le métier a totalement changé sous la pression toujours plus forte des assureurs. Dès lors, on pourrait parler aujourd'hui de régleurs plutôt que d'experts, autrement dit de personnes chargées d'une simple analyse juridique du dossier (en particulier la vérification des garanties du contrat) et de la négociation de l'indemnisation.»

### Un coup de pied dans la fourmilière

Toujours selon ce témoin, tout a commencé à changer lorsque, pour la première fois, un cabinet d'experts a accepté de répondre à un appel d'offres lancé par une compagnie d'assurances. C'était en 1995, le Gan souhaitait mettre en concurrence les cabinets via plusieurs critères de sélection. Initiative que les intéressés ont peu appréciée. Mais, à leur

grand dam, l'un d'eux a fini par accepter. En agissant ainsi, ce dernier aurait obligé les autres à le suivre... et ouvert la boîte de Pandore. «L'article a beaucoup fait parler dans la profession», nous a signalé un membre de la Fédération des experts d'assurés (Fedex). D'après lui, un certain nombre d'experts en assurances, bien qu'ayant manifesté leur mécontentement après l'avoir lu, ont cependant reconnu qu'il avait «le mérite de mettre en lumière les pratiques des assureurs». Ce serait notamment le cas du responsable d'un cabinet: «C'est bien que les choses se sachent pour que les assureurs nous "lâchent un peu la grappe"!» Rappelons, comme nous l'avions d'ailleurs précisé dans l'enquête, qu'il existe encore de bons experts en assurances, généralement «réservés» aux dossiers les plus importants. «Les autres sont soumis à une très forte pression du chiffre, qui les constraint à aller souvent trop vite», ajoute l'expert de la Fedex.

Nous n'avons, par contre, pas eu la moindre réaction du côté des compagnies d'assurances. Pas de commentaires ni d'explications, mais pas non plus de protestations ou de dénégations concernant nos révélations! Nous en concluons que les assureurs ne contestent pas le lien de dépendance qui les



### NOS CONSEILS Comment s'opposer au rapport d'expertise ?



La question nous a souvent été posée après la parution de notre dossier: comment contester un rapport d'expertise?

**1 Contacter son gestionnaire de sinistre** par e-mail. Sans retour de sa part, l'appeler puis envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR)

de mise en demeure, indiquant un délai de réponse de 7 à 30 jours selon l'urgence.

**2 Sans réponse** **satisfaisante, adresser par LRAR une réclamation au service client** (ou service consommateur ou réclamation). Son adresse se trouve dans les

conditions générales du contrat. Spécifier «mécontentement» en objet, car l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) ordonne aux assureurs saisis pour cette raison de répondre par écrit sous deux mois. À défaut, ils risquent une amende. Le service client

est en général plus réactif que le gestionnaire. Préciser qu'une copie de la réclamation a été expédiée à l'ACPR.

**3 En cas de montant élevé, doubler sa lettre d'un courrier d'avocat.** Si rien n'aboutit, saisir le tribunal judiciaire.



unit aux experts, dévoilé par notre enquête... Nous précisons que Covéa (dont nous avons publié des extraits de fiches présentant les indicateurs de performance imposés aux experts) n'avait pas donné suite à nos demandes d'entretien.

### Les particuliers exaspérés

Les assurés se sont montrés, pour leur part, bien plus réactifs. Plusieurs d'entre eux nous ont adressé des messages nous remerciant pour nos informations. À l'instar de madame V., de Saint-Nazaire (44). Elle écrit: «*Dans l'article, j'ai parfaitement reconnu ma situation. Je me suis sentie moins seule.*» Ou encore de madame B., une habitante d'Embrun (05): «*Votre enquête m'a donné des arguments et la volonté d'écrire personnellement au PDG de la GMF. [...] Je ne sais pas si cette lettre aura une conclusion heureuse, mais elle m'a déjà permis d'évacuer la ruminat*ion que j'avais envers la GMF et les experts d'Eurexo.» Sociétaire de cette mutuelle depuis 50 ans, cette lectrice n'a jamais obtenu de réponse après l'envoi d'un rapport de contre-expertise réalisé à ses frais. Les experts d'Eurexo, mandatés par la GMF – dont le slogan est «*Assurément humain!*» –, avaient refusé sa demande d'examen de la sous-couche de son parquet après la rupture d'un flexible d'alimentation chez des voisins, et ce malgré l'apparition de moisissures à divers endroits dans son logement. Or, à la dépose du parquet, des moisissures ont effectivement été retrouvées sur la sous-couche...

Autre témoignage parlant, celui de monsieur G., de Colombes (92). Il dénonce le comportement d'un expert là encore envoyé par la GMF. Celui-ci ne s'était déplacé que quatre mois après la survenue du sinistre et avait, en plus, affecté un coefficient vétusté de 70% à un moteur de bâche de piscine pourtant



## Un député nous a fait part des "aberrations" relevées dans des rapports d'experts par des victimes de sinistres liés à la sécheresse

acheté l'année précédente, sans même l'examiner. «*Pour dire les choses plus simplement, je pense que la GMF devrait s'assurer que les experts qu'elle envoie chez les sociétaires sont compétents et bien élevés*», précise notre lecteur. Enfin, une dernière missive, parmi toutes celles reçues, interroge: «*Est-il normal d'entendre un expert répondre, à la présentation d'un devis: "Mais c'est beaucoup trop élevé pour votre compagnie d'assurances!"?*»

### Parlementaires en alerte

Face à la hausse du nombre de sinistres liés à la sécheresse (situation qui ne devrait pas s'inverser dans les années à venir), plusieurs parlementaires se penchent depuis un certain temps sur la délicate question de leur indemnisation. L'un d'eux nous a fait part des «*aberrations*» et des erreurs relevées dans de nombreux rapports d'experts – des cas qui lui ont, notamment, été transmis par une association de victimes de sinistres causés par la sécheresse. À l'heure où l'on attend des décrets sur les indemnisations des catastrophes naturelles (CatNat), ce député se dit très préoccupé par la nature des relations entre assureurs et experts. Il s'interroge d'ailleurs sur la possibilité d'adopter des mesures pour rétablir plus d'indépendance du côté des seconds: réglementation de la profession, création d'un ordre, interdiction de noter les cabinets ou encore soumission des rapports à un contrôle de l'État. Vaste programme! ♦

# AUTOMOBILE

## Freiner ses dépenses

L'entretien et la réparation d'une voiture pèsent lourd dans le budget. C'est encore plus vrai en période d'inflation. Voici des pistes pour éviter l'emballement.

— Par ARNAUD MURATI

**D**'après l'association SRA, qui estime les frais de réparation pour le compte des assureurs, le coût moyen d'un même panier de pièces détachées a augmenté de 8,2% au premier trimestre 2023, après une hausse de 12,69% l'an dernier. Il n'est donc pas étonnant de constater que les conducteurs rognent sur leurs dépenses.

Le premier poste d'entretien courant, ce sont les pneus. «*Nous observons un glissement du marché des références premium vers les catégories medium (ou quality) et budget*», indique Dominique Stempfel, président du syndicat de la filière. Attention, il ne s'agit pas de se mettre en danger ni d'acheter des produits premiers prix... qui se révéleraient in fine plus onéreux que les gommes haut de gamme. En effet, «*certains pneumatiques qui ne sont pas fabriqués en Europe*

*sont commercialisés deux fois moins cher, mais ils s'usent trois fois plus vite*», note le professionnel. Toutefois, des pneus de 20 à 30% plus abordables que les modèles premium obtiennent souvent d'excellents résultats dans nos tests.

### De l'huile moteur recyclée

Côté vidange, il est aussi simple de gagner quelques euros. Carter-Cash propose, depuis plusieurs mois, de l'huile moteur régénérée, c'est-à-dire recyclée, une première en France. Ses qualités ne sont sans doute pas équivalentes à celles qui sont neuves, cependant une voiture relativement âgée n'y verra guère d'inconvénient. Fin mai, cette huile se vendait à 2,73 € le litre (bidon de 4 litres) sur le site de l'enseigne nordiste, alors que l'entrée de gamme d'une grande marque coûtait 3,98 € le litre (bidon de 5 litres).

Lorsqu'il s'agit d'interventions un brin plus techniques, les automobilistes ont besoin de pièces de rechange. Compte

**De 50 à 70 % d'économies avec les pièces d'occasion**

tenu des majorations tarifaires observées, ils optent pour les solutions les moins onéreuses. La tendance n'est cependant pas uniforme, la demande en pièces à bas prix excédant l'offre. Chez Surplus Autos, le géant de la démolition auto et moto en Occitanie, le chiffre d'affaires généré par l'occasion a progressé de près de 18% au premier trimestre. Idem chez Back2car (Alliance Automotive Group), spécialisé dans la seconde main issue de six démolisseurs en France. «*À partir de septembre 2022, les objectifs fixés pour 2023 ont commencé à être dépassés*», explique Luc Fourrier, directeur de l'activité de pièces issues de l'économie circulaire du groupe. Il faut dire qu'elles sont facturées entre 50 et 70% moins cher, selon l'élément recherché.

### Privilégier les marques de distributeurs

Les consommateurs sont également en quête de pièces neuves meilleur marché. Celles de marques de distributeurs (MDD) sont ainsi en train de rafler la mise. Elles permettent «*20, 30 à 40% de gain*», assure Patrick Desmasures, le directeur d'Oscaro. Même constat chez Autodistribution, qui affirme qu'Isotech, la marque maison, représente aujourd'hui environ 15% des pièces vendues, contre 10% auparavant.

«*L'informatique embarquée devient prépondérante*», note Olivier Hélore, responsable de branche réparation d'Autodistribution. *Plus le véhicule est récent, plus elle est présente. En moyenne, elle constitue plus de 20% de la valeur d'une voiture.*» Or, faire réparer les calculateurs moteurs, les cartes électroniques de boîtes de vitesses, les boîtiers ABS, les afficheurs, les GPS, etc., est désormais possible. À l'arrivée, des économies de l'ordre de 50% par rapport au remplacement par des composants neufs. Remettre en état plutôt que changer semble s'enraciner dans nos sociétés. Et le contexte d'inflation actuel pourrait bien accélérer le mouvement. ♦



Des pneus moins chers que les modèles premium se classent bien dans nos tests.



## Les **tests** du mois

### 32 | HUILES D'OLIVE ET COMBINÉES

Des huiles d'olive pas si « extras », et d'autres, combinées, bien meilleures qu'on ne le pense pour la santé !

### 38 | CRÈMES SOLAIRES INDICE 30

- 40 | CASQUES AUDIO SANS FIL
- 41 | ANTIMITES TEXTILES
- 44 | CLIMATISEURS MOBILES
- 46 | CONGÉLATEURS ARMOIRES
- 47 | TESTÉ AILLEURS

**107 produits**  
achetés,  
**9 laboratoires**  
sollicités,  
**211 665 €**  
investis  
pour guider  
vos choix vers  
une consommation  
responsable.

### NOTRE EXPERTISE

#### LES PRODUITS CHOISIS

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

#### NOS ESSAIS COMPARATIFS

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

#### AUCUNE PUBLICITÉ N'EST ACCEPTÉE

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



#### LE MIEUX NOTÉ

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



#### BON CHOIX

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



#### MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ/PRIX

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



#### À ÉVITER

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



# Explorez les saveurs

L'huile de tournesol disparaît des rayons ? Saisissez l'occasion de découvrir d'autres produits bien plus recommandables !

— Par **ELSA ABDOUN** avec **DOMITILLE VEY** et **LEA GIRARD**

**L**’Hexagone a été confronté à une sérieuse pénurie d’huile de tournesol, et à une explosion de son prix, à la suite de l’invasion de l’Ukraine, premier pays producteur de cet oléagineux en Europe. À la rédaction de *Que Choisir*, nous avons donc sorti la calculette. Notre constat ? Une bouteille d’un litre de marque de distributeur ou d’entrée de gamme se vendait, en moyenne, 1,79 € au 1<sup>er</sup> février 2022. Un an plus tard, elle avait subi une majoration de 80% ! Début juin 2023, elle coûtait encore, après une légère baisse, 2,63 €, soit 50% de plus qu’avant-guerre. Bref, une énième ponction sur le budget des Français, particulièrement friands de cette matière grasse à bas coût. Elle était en effet, jusqu’en 2021 (date des derniers chiffres disponibles), l’huile la plus consommée dans notre pays. Cependant, ce renchérissement, bien que douloureux pour notre porte-monnaie, pourrait bien avoir une conséquence positive : nous pousser vers des alternatives beaucoup plus recommandables pour la santé et qui n’ont pas supporté de telles augmentations.

D’abord, le colza. Il y a deux ans, c’était la quatrième huile la plus vendue sur notre territoire. Devancera-t-elle l’huile de tournesol, à la faveur de la hausse du tarif de cette dernière ? Les consommateurs y auraient tout intérêt. Car cette huile, devenue la plus abordable, contient environ 30% de moins de mauvais acides gras (les fameux acides gras «saturés») et 150 fois plus de bons acides gras oméga 3 que celle de tournesol. Un profil nutritionnel très intéressant qu’elle partage avec d’autres produits plus onéreux (noix, chanvre et lin, notamment). Et même quand l’étiquette spécifie «pour assaisonnement», «elle peut tout à fait servir à la cuisson à la poêle», affirme Perrine Nadaud, experte en nutrition au sein de l’Agence nationale de sécurité sanitaire de l’alimentation, de l’environnement et du travail (Anses). Autre catégorie qui remplacerait avantageusement le tournesol, les «combinées». À savoir des mélanges de plusieurs huiles (généralement quatre ou cinq), dont nos analyses confirment qu’elles disposent de bons profils nutritionnels (lire p. 36-37). Si elles sont toujours un peu plus chères que les références au tournesol,



## HUILES COMBINÉES

l'écart s'est réduit par rapport à début 2022, et n'atteignait plus, au 1<sup>er</sup> juin, que 20%. Une différence mineure au vu des bénéfices potentiels pour l'organisme.

N'oublions pas, évidemment, l'huile d'olive, la deuxième huile la plus consommée, en 2021, par les Français. Son prix demeure, certes, bien plus élevé que celui des huiles de colza, de tournesol ou combinées – début juin, il fallait débourser, en moyenne, 6,80 € pour une bouteille d'un litre en entrée de gamme –, mais son goût est inimitable (même si, sur ce plan, les fabricants ne tiennent pas tous leurs promesses, lire p. 34-35). De plus, de nombreuses études suggèrent qu'elle a des effets positifs sur la santé, ce qui pourrait s'expliquer par sa richesse en polyphénols, des molécules naturellement antioxydantes aux vertus supposées pour le corps.

### Privilégiez les huiles offrant le plus de bienfaits

Vous l'aurez compris, au rayon des huiles, les alternatives plus saines et même, parfois, plus savoureuses que le tournesol ne manquent pas. Et certaines sont proposées à un tarif plus faible ou équivalent. Cela tombe bien, car les matières grasses végétales, malgré leur densité énergétique très forte, constituent un élément essentiel de notre équilibre alimentaire. « *On préconise d'en manger 20 grammes par jour, soit environ deux cuillères à soupe* », rappelle Perrine Nadaud. Avec l'aide de ce dossier, vous saurez désormais lesquelles privilégier. ♦



### COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

**N**ous avons réalisé deux tests distincts, l'un pour les huiles d'olive, l'autre pour les huiles combinées.

**# Nous avons acheté 14 huiles d'olive vierge extra** en panachant les origines (France, Italie, Espagne, Tunisie), les labels (bio, HVE, AOP...) ou encore les prix (entrée de gamme, marque de distributeur, marque nationale...). Des analyses physicochimiques et organoleptiques (avec au moins deux jurys différents) ont été réalisées, afin de vérifier le caractère « extra » des produits. Nous avons également recherché des contaminants : résidus

de pesticides, phtalates et huiles minérales, qui sont des molécules nocives pouvant provenir des usines ou des emballages.

**# Nous avons sélectionné 14 huiles combinées**, en veillant à varier les modes de production et les gammes de prix. Nous avons procédé à des analyses nutritionnelles, de qualité physicochimique (oxydation, par exemple) et de détection de diverses substances délétères : phtalates, huiles minérales, mais aussi 3-MCPD, un composé toxique qui se forme parfois lors du raffinage des huiles.

PHOTOS: LAURENT HINI VEDRANA/ADOBESTOCK, GOZZOLI/ADOBESTOCK

## HUILES D'OLIVE

# Les vraies “extras”... et les autres

Voyons le verre (d'huile) à moitié plein : une partie des références analysées est d'une grande qualité et vraiment « extra ». Hélas, les autres déçoivent.

**L**'huile d'olive vierge extra, c'est, en principe, l'annonce d'un délicieux voyage culinaire sur les rives de la Méditerranée... Une note fruitée qui accompagnera parfaitement votre salade grecque, un léger piquant qui relèvera votre pizza napolitaine, ou encore une amertume discrète qui réveillera vos carottes à la marocaine. Derrière le mot « extra » se cache en effet la promesse d'une qualité optimale. Aucun signe chimique d'altération n'est en théorie toléré et, à la moindre fausse note en bouche (un goût rance, fermenté...) détectée par un jury spécialement formé et habilité pour cette tâche, l'huile est censée perdre sa qualification. Elle peut, bien sûr, conserver la mention « vierge », qui signifie qu'elle

n'a subi aucun traitement chimique ou chauffage susceptible de modifier ses propriétés, mais elle voit disparaître le terme « extra » qui impose, lui, le respect d'une certaine qualité gustative durant toute la période de commercialisation du produit.

### Des produits haut de gamme se retrouvent déclassés

Le problème, c'est que cet engagement est loin d'être toujours tenu. Sur les 14 huiles d'olive vierges extra que nous avons analysées, plus de la moitié ne répondent pas aux exigences associées à cette appellation. Les références les moins chères, venant le plus souvent d'Espagne ou de Tunisie, étaient particulièrement touchées, mais les bouteilles

haut de gamme n'étaient pas non plus épargnées (lire notre tableau ci-contre). Contactés, leurs fabricants insistent sur le fait que leurs propres tests indiquaient bien une qualité « extra » au moment de l'embouteillage. D'autres encore arguent que certaines huiles ont naturellement une saveur très caractéristique, qui les expose plus au risque de déclassement. Néanmoins, pour le consommateur, le résultat reste le même. De plus, la qualité « extra » doit être conservée pendant toute la phase de vente, et pas seulement les premiers mois. Même si ces produits ne sont pas forcément mauvais, loin de là, leur promesse est usurpée. Ils écopent donc presque tous de notes en dessous de la moyenne.

Le sujet n'est pas nouveau. Dans nos précédents comparatifs, en 2019 et 2021, respectivement 20% et 60% des huiles évaluées avaient été déclassées. Et, en 2020, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) dressait le même constat : ses experts avaient conclu à une qualité insuffisante concernant la moitié des 97 huiles d'olive testées. « *La DGCCRF maintiendra sa pression de contrôle pour garantir la loyauté des étiquetages et sanctionner les fraudes les plus graves* », déclarait alors l'administration. Force est de constater que ce n'est pas suffisant. ♦

### L'AVIS DE L'EXPERTE

**DOMITILLE VEY** *Notre spécialiste alimentation*

### “Nos résultats sont rassurants sur l'authenticité”

« Dans le passé, diverses enquêtes journalistiques et plusieurs contrôles de la répression des fraudes ont montré que les huiles d'olive pouvaient être l'objet de falsifications : soit des mélanges sont effectués avec d'autres

produits moins chers tels que le tournesol, soit une origine valorisée (France, Italie) est indiquée sur une huile originale d'ailleurs (Tunisie, Espagne...). Nous avons vérifié l'authenticité de nos 14 références par diverses analyses en

laboratoire, et les résultats sont rassurants, puisque aucune n'était concernée par une altération. A priori, de telles fraudes s'avèrent donc bien plus rares que les non-conformités concernant l'appellation “extra”. »



## 14 HUILES D'OLIVE VIERGE EXTRA

	QUALITÉ PHYSICOCHIMIQUE	CONTAMINANTS		Huiles minérales	Pesticides	APPRÉCIATION GLOBALE	CLASSEMENT	PRIX	Origine	
		DÉGUSTATION	Huile d'olive							
1	AUCHAN BIO HUILE D'OLIVE VIERGE EXTRA	★★★	★★★	★	★★★	16,3	★★★	Vierge extra	25,36	France
2	MONINI GRANFRUTTATO	★★	★★	★★	★★★	15,8	★★	Vierge extra	13,60	Italie
3	VIGEAN HUILE D'OLIVE BIO D'ITALIE	★★	★★★	★	★★★	15,5	★★	Vierge extra	19,95	Italie
4	PUGET OLIVES DE FRANCE	★★	★★	★★	★★★	14,9	★★	Vierge extra	25,16	France
5	COSTA D'ORO LA RISERVA ITALIANA	★★	★★	★★	★	14,5	★★	Vierge extra	17,69	Italie
6	RUSTICA (MARQUE REPÈRE E.LECLERC) HUILE D'OLIVE VIERGE EXTRA FRUITÉE	★★	★★★	★	★	14,2	★★	Vierge extra	9,32	Espagne

### LES DÉCLASSÉES

7	FRUIT D'OLIVIER AOP HUILE D'OLIVE DE NYONS HVE <sup>(1)</sup>	★★	■	★	★	10	★	Vierge	25,88	France
8	L'OLIVAÉ (ALDI) HUILE D'OLIVE VIERGE EXTRA	★★	■	★	★★★	9,6	★	Vierge	6,99	Espagne
9	PRIMADONNA (LIDL) HUILE D'OLIVE  EXTRA VIERGE	★★	■	★	★★★	9,5	★	Vierge	7,99	Espagne
10	CAUVIN BIO HUILE D'OLIVE VIERGE EXTRA  ABERQUINNE	★★	■	★	★★★	9,5	★	Vierge	16,60	Espagne
11	SOLÉOU HUILE D'OLIVE VIERGE EXTRA BIO  CARACTÈRE	★★	■	★	★★★	9,4	★	Vierge	12,06	Espagne
12	TOP BUDGET (INTERMARCHÉ) HUILE D'OLIVE VIERGE EXTRA	★★	■	★	★★★	8,9	★	Vierge	5,79	Espagne
13	TRAMIER HUILE D'OLIVE VIERGE EXTRA SANS RÉSIDUS DE PESTICIDES	★★	■	★	★★★	8,4	★	Vierge	10,15	Tunisie
14	TERRA DELYSSA HUILE D'OLIVE VIERGE EXTRA	★★	■	★	★★★	8,1	★	Vierge	9,08	Tunisie

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais (1) HVE: Haute valeur environnementale.

**Auchan bio HUILE D'OLIVE VIERGE EXTRA**  
**25,36 €/litre 16,3/20 | ★★**

Cocorico ! Une huile d'olive française arrive en tête de notre classement. Aucune trace d'oxydation ni de fermentation, un goût apprécié par le jury et pas de contamination par des résidus de pesticides. Son label bio garantit, en outre, une culture plus respectueuse de la planète. La quantité – infime – et la nature des huiles minérales retrouvées ne suscitent pas d'inquiétude.



**Monini  
GRANFRUTTATO**  
**13,60 €/litre 15,8/20 | ★★**

Attestée par nos analyses physicochimiques et organoleptiques, cette huile présente une qualité satisfaisante à un prix raisonnable. Aucun résidu de pesticide repéré, malgré l'absence de label bio, et les traces d'huiles minérales décelées, au vu de la nature des molécules et des très faibles taux, ne posent a priori pas de problème pour la santé.



**Vigean HUILE D'OLIVE BIO D'ITALIE**  
**19,95 €/litre 15,5/20 | ★★**

Pas de résidus de pesticides et pas de défauts organoleptiques ou physicochimiques pour cette huile italienne bio. Le jury a apprécié son caractère très fruité et légèrement piquant. On regrette toutefois sa contamination par des huiles minérales, même si la faible quantité et la nature de ces dernières ne semblent pas très préoccupantes.



## HUILES COMBINÉES

# Des mélanges très divers

**L'intérêt des huiles combinées dépend beaucoup de leur composition.**

« Le plus important, c'est l'acide alphalinoléique », résume Perrine Nadaud, experte en nutrition à l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses). En effet, la majorité des Français souffrent d'un déficit de cet acide gras de la famille des oméga 3, aussi appelé ALA. Cela entraîne chez eux une augmentation du risque de maladies cardiovasculaires, et pourrait accélérer la dégradation des capacités cognitives. Or, certaines huiles en sont une source majeure: une demi-cuillère

à soupe d'huile de lin ou de cameline, une grosse cuillère à soupe d'huile de chanvre, deux de noix ou encore trois de colza suffisent à apporter la dose quotidienne conseillée (soit autant qu'une grosse poignée de noix).

### Faites le bon choix

D'autres micronutriments s'avèrent également intéressants pour notre santé. On peut citer, entre autres, l'acide oléique, qui participe à la régulation du cholestérol, que l'on trouve en plus grande quantité dans les huiles de noisette, d'olive et certaines huiles de tournesol dites « à haute teneur en acide oléique ». Ou encore la vitamine E, un antioxydant

contenu notamment dans l'huile de tournesol. Si les huiles riches en oméga 3 sont donc à privilégier, la variété reste de mise, comme pour toutes les catégories d'aliments.

Vous manquez de place pour ranger plusieurs sortes d'huiles ? La solution peut être d'en acheter une combinée, qui concentre dans une bouteille les bienfaits de plusieurs d'entre elles. À condition de bien la choisir. Car nos analyses révèlent que les recettes – et donc l'intérêt nutritionnel – fluctuent énormément d'une marque à une autre. Par exemple, le Mélange 4 huiles de Carrefour bio, constitué pour plus de moitié de tournesol, s'avère bien pauvre en oméga 3, et devra donc s'utiliser en alternance avec une huile qui en regorge.

Enfin, un certain nombre de références de notre sélection sont enrichies en vitamine D. En théorie, « cela peut constituer une bonne option », admet Perrine Nadaud. En effet, beaucoup de Français n'en ingèrent pas suffisamment, alors qu'elle est indispensable au bon fonctionnement du système immunitaire. Malheureusement, la plupart du temps, ces ajouts demeurent trop faibles en quantité pour présenter un réel intérêt, au-delà du marketing. ♦

## Attention à l'huile de coco !

« Vous savez, vous, pourquoi l'huile de coco est devenue si tendance ? », nous interroge Perrine Nadaud, de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation (Anses). Cette question, beaucoup de spécialistes en nutrition se la posent

probablement. Car cette huile, parée de mille et une vertus par de nombreux sites internet, magazines et experts autoproclamés, constitue en réalité la pire des matières grasses végétales sur le plan nutritionnel. Même la graisse de palme

et le beurre de cacao font (un peu) mieux. Elle affiche en effet un taux d'acides gras saturés record: 50 % de plus que le beurre ! Vous l'aurez compris, elle est à réserver à certaines recettes, et ne doit pas servir à la cuisine du quotidien.



## 14 HUILES COMBINÉES

RÉFÉRENCE	CONTAMINANTS	NUTRITION	Huiles minérales	3-MCDP (1)	QUALITÉ PHYSICOCHIMIQUE	APPÉCIATION GLOBALE	PRIX	Usage
						Note sur 20	€/l	
1 LESIEUR ISIO 4	★★★	★★★	★★	★★★	17,7	★★★	3,78	Assaisonnement et cuisson
2 EMILE NOËL OMÉGA 3 <b>BIO</b>	★★★	★★	★★★	★★	16,6	★★★	16,51	Assaisonnement
3 RUSTICA (MARQUE REPÈRE E.LECLERC) 4 HUILES VÉGÉTALES	★★★	★★★	★★	★★★	16,5	★★★	3,74	Assaisonnement et cuisson
4 VITA D'OR (LIDL) VÉGIOR 4 MÉLANGE 4 HUILES VÉGÉTALES	★★★	★★★	★★	★★★	16,4	★★★	2,97	Assaisonnement et cuisson
5 DILECTA (ALDI) MÉLANGE 4 HUILES	★★★	★★★	★	★★	16,3	★★★	3,19	Assaisonnement et cuisson
6 QUINTESSENS L'HUILE ADULTE 4 HUILES <b>BIO</b>	★★★	★★★	★★	★★	16,1	★★★	18,20	Assaisonnement et cuisson
7 BOUTON D'OR (INTERMARCHÉ) EQUALIO 5 HUILES	★★	★★★	★	★★	16	★★	3,72	Assaisonnement et cuisson
8 U BIO MÉLANGE 4 HUILES VÉGÉTALES <b>BIO</b>	★★	★★★	★★★	★★★	15,9	★★	7,98	Assaisonnement
9 TRAMIER OMÉGA 3 MÉLANGE DE 3 HUILES DE GRAINES	★★★	★★	★★	★★★	15,9	★★	5,42	Assaisonnement et cuisson
10 BIO PLANÈTE OMÉGA + ALLIANCE DE 5 HUILES RICHE EN OMÉGA 3 <b>BIO</b>	★★	★★★	★★	★★	15,6	★★	13,15	Assaisonnement
11 VIGEAN HUILE BIO QUINTU'OR <b>BIO</b>	★★	★★★	★★★	★★	15,2	★★	22,60	Assaisonnement
12 BIOLÉANE 4 HUILES BIOMÉGA4 <b>BIO</b>	★★	★★★	★	★★	14,9	★★	9,48	Assaisonnement
13 CARREFOUR BIO MÉLANGE DE 4 HUILES VÉGÉTALES <b>BIO</b>	★★	★★	★★★	★	12,4	★★	6,33	Assaisonnement
14 AUCHAN BIO MÉLANGE DE 4 HUILES VIERGES <b>BIO</b>	★	★★★	★★	★	11,6	★	6,27	Assaisonnement

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais (1) Composé toxique pouvant se former lors du raffinage des huiles.

### Lesieur ISIO 4

**3,78 €/litre** **17,7/20 | ★★★**

Une très bonne recette à base de 80 % de colza, de 10 % de tournesol classique, de 5 % de tournesol à haute teneur en acide oléique et de 5 % d'huile de lin. Le tout fortement enrichi en vitamine D (une cuillère à soupe contient un tiers des apports journaliers recommandés). Bref, l'Isio 4 affiche un excellent profil nutritionnel et contient très peu de traces de contaminants toxiques et signes d'oxydation (rancissement).



### Emile Noël OMÉGA 3 BIO

**16,51 €/litre** **16,6/20 | ★★★**

Cette référence, chère, offre un très bon profil nutritionnel et arbore un label bio, qui garantit un mode de culture moins dommageable pour la planète (concernant la santé du consommateur, la différence est sans doute faible, car les huiles raffinées renferment rarement des résidus de pesticides). Par contre, elle ne comporte pas de vitamine D, la réglementation bio proscrivant de tels enrichissements, et est déconseillée pour la cuisson.



### Rustica 4 HUILES VÉGÉTALES

**3,74 €/litre** **16,5/20 | ★★★**

E.Leclerc utilise les mêmes ingrédients qu'Isio 4, mais dans des proportions moins intéressantes (plus de tournesol, moins de colza), et avec un enrichissement en vitamine D bien plus faible (3 % des apports journaliers conseillés dans une cuillère à soupe). Le profil nutritionnel de cette huile reste malgré tout satisfaisant, et l'échantillon analysé présentait très peu de traces de contaminants toxiques et de signes d'oxydation.



# CRÈMES SOLAIRES

Les références testées affichent des résultats globalement satisfaisants, même lorsqu'elles sont bon marché.

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



## Inutile de se ruiner

« **À l'ombre** ». Répétée comme un leitmotiv, l'expression ponctuait la publicité diffusée au mois de mai par les autorités de santé. Elles espéraient ainsi convaincre que les activités estivales restent tout aussi agréables lorsque l'on ne s'expose pas au soleil. C'est que l'excès de rayons ultraviolets (UV) fait des ravages, à commencer par les différents cancers de la peau, devenus un important enjeu de santé publique. Le nombre de nouveaux cas a plus que triplé en 40 ans. Mais si se mettre à l'ombre permet effectivement d'éviter le pire, ce n'est pas toujours faisable. Il est rare que les chemins de randonnée ou les véloroutes soient bordés d'arbres sur toute leur longueur, et les adeptes de nautisme ou de jeux de plage ne peuvent pas se tenir en permanence à l'abri des UV. D'où l'importance d'adopter une crème protectrice... sans avoir peur que cette habitude compromette les apports en vitamine D. Une crainte parfois exprimée, notamment depuis

l'épidémie de covid et la mise en avant de l'intérêt de cette vitamine, synthétisée entre autres sous l'effet du soleil. En réalité, s'y exposer un quart d'heure par jour, surtout en été où l'on est moins couvert, suffit largement à s'assurer un apport adéquat. Les choses étant bien faites, les personnes aux peaux claires, plus sujettes aux coups de soleil, peuvent se contenter d'une durée plus réduite d'exposition. Le reste du temps, prendre l'habitude de s'enduire régulièrement de crème solaire demeure un geste santé essentiel.

### Bon rapport qualité-prix

C'est d'autant moins contraignant que l'on a la possibilité de se protéger facilement sans trop dépenser. Outre Decathlon, la mieux notée de notre test, trois marques se distinguent par le très bon rapport qualité-prix de leur produit. Ainsi, La Roche-Posay affiche un tarif au litre similaire à celui de l'enseigne sportive, ce qui est rare pour une référence de parapharmacie ! Et surtout les deux autres, Zenova, vendue par les magasins Action, et Cien, la marque de Lidl, sont deux fois moins chères et protègent bien des rayons ultraviolets (Cien étant un peu juste sur les UVA), tout en étant appréciées de notre panel. Leur composition n'affiche pas de substances nocives pour les adultes. La référence de Lidl contient cependant du phenoxyethanol, conservateur que nous jugeons indésirable pour les moins de trois ans, suivant en cela l'avis de l'Agence nationale de sécurité sanitaire du médicament et des produits de santé. Mieux vaut ne pas l'utiliser sur la peau des tout-petits.

### Nocives pour les milieux aquatiques

Si elles remplissent leur office, ces deux crèmes ne convaincront pas ceux qui se soucient de protéger l'environnement. Au vu de leur liste d'ingrédients, leur impact sur la vie marine est élevé. Cela ne les empêche pas d'arborer la couleur verte sur leur emballage et d'y faire figurer, à côté de dessins de poissons et de coraux, tout ce qu'elles ne contiennent pas (microplastiques, filtres solaires contestés). C'est bien, mais cela ne suffit pas. N'en déplaise à Lidl, dont la crème s'appelle Love your planet ! ♦

### L'Oréal nous prend de court

Le leader français des cosmétiques invoque la crise énergétique et les tensions affectant plusieurs fournisseurs pour justifier les changements de formulations des références Vichy et Garnier. Hélas, ces modifications ont eu lieu après nos analyses. En magasin, anciennes et nouvelles formules peuvent coexister. Pour savoir auxquelles on a affaire, il suffit de se référer à notre site, Quechoisir.org, même

si l'on n'est pas abonné. Cliquez sur la photo d'un produit, sur zoom, puis sur la flèche pour accéder à la liste d'ingrédients. Si celle de l'article trouvé en magasin est différente, il s'agit de la nouvelle version, sur laquelle nous ne pouvons pas nous prononcer. Attention, certaines nouveautés renferment des filtres solaires controversés, comme l'homosalate ou l'octocrylene.



**Decathlon**ACTIVE SOLAIRE SUN SPRAY  
10 € 14,5 | ★★

Cette crème protège bien et est appréciée de notre panel de consommateurs pour son agrément d'utilisation. Elle n'inclut ni ingrédients nocifs

ni allergènes (alors qu'elle est parfumée), et son impact sur le milieu marin n'est pas trop important.

On déplore, par contre, les 11% de produit inutilisable. Elle existe aussi en format poche : pratique pour les déplacements, mais plus cher : 6 € les 50 ml.

**La Rosée LAIT SOLAIRE**À L'HUILE D'ABRICOT BIO  
19,90 € 14,4 | ★★

Les performances de cette crème en matière d'efficacité, d'innocuité des ingrédients et de conséquences sur la faune et la flore marines sont semblables à celles de la Decathlon. Mais c'est la plus appréciée de notre panel : texture fluide, parfum agréable, absorption par la peau aisée, elle frôle ★★★ sur ce critère. La référence Biotherm (2<sup>e</sup> de ce test et « meilleur choix » par le passé) ne démerite pas, mais reste onéreuse.

**Niu**CRÈME SOLAIRE MINÉRALE  
19,95 € 2,9 | ■■■

Cette marque bio revendique sur son emballage son caractère « éthique ». Pour être cohérent avec cette ambition, il faudrait commencer par protéger les utilisateurs, conformément à l'indice annoncé. Ce n'est pas le cas. Inconséquent, aussi : plus du quart (28%)

du produit est inutilisable, car on ne peut le faire sortir du flacon à la fin. Dommage, car la liste d'ingrédients est la plus respectueuse de l'environnement.

**18 CRÈMES SOLAIRES INDICE 30**

	PROTEC-TION UV	COMPOSITION	ENVIRONNEMENT	APPRECIATION	APPRECIATION GLOBALE	PRIX	Type de conditionnement	Prix au litre										
	Protection UVA	Protection UVA	Substances indésirables	Phenoxyethanol	[Nano] étiqueté	Allergènes	ÉTIQUETAGE	Quantité de produit restante	Emballage	Ingrediénts	Note sur 20	€	€					
1	<b>DECATHLON</b> ACTIVE SOLAIRE SUN SPRAY	★★★ ★★	★★	-	-	-	★★★	★★	★★	■	★	14,5	★★	10	Spray	67		
2	<b>BIOHERM</b> WATERLOVER SUN MILK	★★★ ★★	★★	-	-	-	★★★	★★	★★★	■	★	14,5	★★	37	Pompe	185		
3	<b>LA ROSÉE</b> LAIT SOLAIRE À L'HUILE D'ABRICOT BIO	★★★ ★★	★★	-	-	-	★★★	★	★★★	★	★	14,4	★★	19,90	Tube	133		
4	<b>ZENOVA</b> (ACTION) SUNMILK SENSITIVE	★★★ ★★	★★	-	-	-	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	■■	★	13,9	★★	4,79	Tube	32
5	<b>AVÈNE</b> SPRAY	★★★ ★★	★★	-	-	● <sup>(3)</sup>	★★★	★★	★★	★★	★★	■	★	13,8	★★	15,90	Spray	80
6	<b>LA ROCHE-POSAY</b> ANTHELIOS LAIT HYDRATANT	★★★ ★★	★★	-	-	-	★★★	★★	★★★	★	■■■	■	■	13,7	★★	16,50	Tube	66
7	<b>CIEN</b> (LIDL) LOVE YOUR PLANET	★★★ ★	★★★	-	●	-	★★★	★★	★★	★★	★★	■	■	13,6	★★	4,99	Tube	33
8	<b>VICHY</b> CAPITAL SOLEIL SPRAY FLUIDE INVISIBLE	★★★ ★	★★	-	-	-	★★★	★★	★★	★★★	★★★	■■	■	13,4	★★	19,80	Spray	99
9	<b>URIAGE</b> BARIÉSUN SPRAY INVISIBLE	★★★ ★	★★	-	-	● <sup>(3)</sup>	★★★	★★	★★	★	■	★	■	13,4	★★	18	Spray	90
10	<b>GARNIER</b> AMBRE SOLAIRE INVISIBLE PROTECT REFRESH	★★★ ★	★★	-	-	-	★★★	★★	★★	★★★	★★★	■	★	13,3	★★	12,50	Spray	83
11	<b>CORINE DE FARME</b> LAIT PROTECTEUR HYDRATATION+	★★★ ★	★★	-	-	-	★★★	★★★	★★	■■	■■	■	■	13,2	★★	9,80	Spray	65
12	<b>MIMITIKA</b> LAIT SOLAIRE	★★★ ★	★★	-	-	-	★★★	★	★★	■■	■	■	■	13,2	★★	21,50	Spray	113
13	<b>LANCASTER</b> SUN BEAUTY EAU DE PROTECTION SOLAIRE	★★★ ★	★★★	-	-	-	■■	★★	■	★★	■■	■■	■■	12,9	★★	34,90	Spray	233
14	<b>MIXA</b> HUILE-SOIN SOLAIRE ANTIDESSÉCHEMENT	★★★ ★	★★	-	-	-	★★★	★★	★★	★★★	★★★	■	★	12,7	★★	11,49	Spray	77
15	<b>NIVEA</b> SUN PROTECT & HYDRATE	★★★ ★	★★	-	●	-	■■	★★	★★★	★	■■	■	■	12,7	★★	12,90	Spray	65
16	<b>YVES ROCHER</b> SOLAIRE PEAU PARFAITE LAIT-EN-SPRAY	★★★ ★★	★★	● <sup>(1)</sup>	-	-	■	★★	★★★	■	■■	■	■	10	★	12	Spray	80
17	<b>CLARINS</b> CRÈME SOLAIRE CORPS	★★★ ★	★★★	● <sup>(2)</sup>	●	-	★★★	★★	★★★	★	■■■	■	■	9,6	★	29,50	Tube	197
18	<b>NIU</b> CRÈME SOLAIRE MINÉRALE	■■	★	★	-	-	■	★★	★★	■■	■■	■■	★	2,9	■■■	19,95	Aérosol	200

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ● oui - non (1) Octocrylene. (2) Homosalate. (3) Methylene bis-Benzotriazolyl Tetramethylbutylphenol.

# CASQUES AUDIO SANS FIL

Ces 15 modèles offrent une bonne qualité sonore et une réduction de bruit plutôt efficace. Les écarts de prix ? Loin d'être toujours justifiés !

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



**Bowers & Wilkins PX8**

599 €



Allez savoir pourquoi ce casque sans fil coûte 599 € ! Certes, grâce à la régularité de ses performances audio, en autonomie et en réduction de bruit, il arrive en tête de notre classement. Mais il est talonné par plusieurs modèles intéressants. Soulignons quand même la qualité des matériaux, notamment le cuir nappa ultradoux qui recouvre le cerclage des oreillettes et favorise ainsi le confort.

**Bose QC45**

**270 €**



La réduction de bruit compte pour vous ? Le Bose QC45 est l'un des deux appareils à décrocher ★★★ sur ce critère. Il élimine de manière convaincante le bruit de roulement d'un train sur les rails ou les conversations des voisins au restaurant. La qualité audio est aussi au rendez-vous, cette référence offrant un son équilibré. Seule l'autonomie pèche un peu, mais deux heures de charge suffisent à refaire le plein.

## JBL TUNE 760NC

98 €



À moins de 100 €, ce modèle est incontestablement une bonne affaire. Un son détaillé et précis, une excellente autonomie, une réduction de bruit correcte (en deçà toutefois des champions du genre, comme Bose ou Sony) : voilà un casque qui ne vous ruinera pas ni ne vous décevra. Seul sacrifice, une qualité de fabrication un brin moins soignée que la plupart de ses concurrents.

# 15 CASQUES AUDIO SANS FIL

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ● oui – non n.a.: non applicable

# ANTIMITES TEXTILES

## Pas de produit miracle

L'été est la saison des mites, qui dévorent vêtements, tapis et textiles en tous genres. Nous avons évalué les moyens de les éloigner et de les éradiquer.

— Par **ELISABETH CHESNAIS** avec **GABRIELLE THÉRY**

**Q**ui n'a jamais pesté en découvrant l'un de ses pulls ou de ses manteaux préférés troué? C'est sans aucun doute l'œuvre des mites des vêtements. Ces dernières se délectent de la kératine, une protéine présente non seulement dans les matières naturelles, telles que la laine, le mohair, l'angora, l'alpaga, le cachemire, la soie ou la fourrure, mais aussi dans les plumes et les poils. Par contre, elles apprécient peu les synthétiques, à moins que la sueur, la graisse ou les cheveux ne les y attirent. Le coton et le lin, quant à eux, sont généralement épargnés, leurs fibres de cellulose ne permettant pas à la larve de s'y développer. Il faut donc qu'elles soient vraiment affamées pour s'y attaquer. Couettes, matelas et coussins sont également très prisés de ces petits insectes, tout comme les couvertures et les tapis.

Les femelles pondent dans les tiroirs et la penderie. Étant donné qu'elles produisent entre 30 et 200 œufs, les dommages risquent d'être considérables, surtout en milieu chauffé, où peuvent s'enchaîner jusqu'à quatre cycles de reproduction. Lors de leur éclosion, des chenilles blanches apparaissent, et ce sont elles qui dévorent les textiles. Comme les papillons ne se déplacent que la nuit, les mites agissent incognito. C'est très souvent la découverte des premiers dégâts qui donne l'alerte.

Si vous ne souhaitez pas en arriver à ce stade, il est important de laver vos pantalons, jupes, robes, chemises ou gilets avant de les ranger dans votre dressing et de stocker les pièces les plus «sensibles» dans des housses fermées. Les mites ne

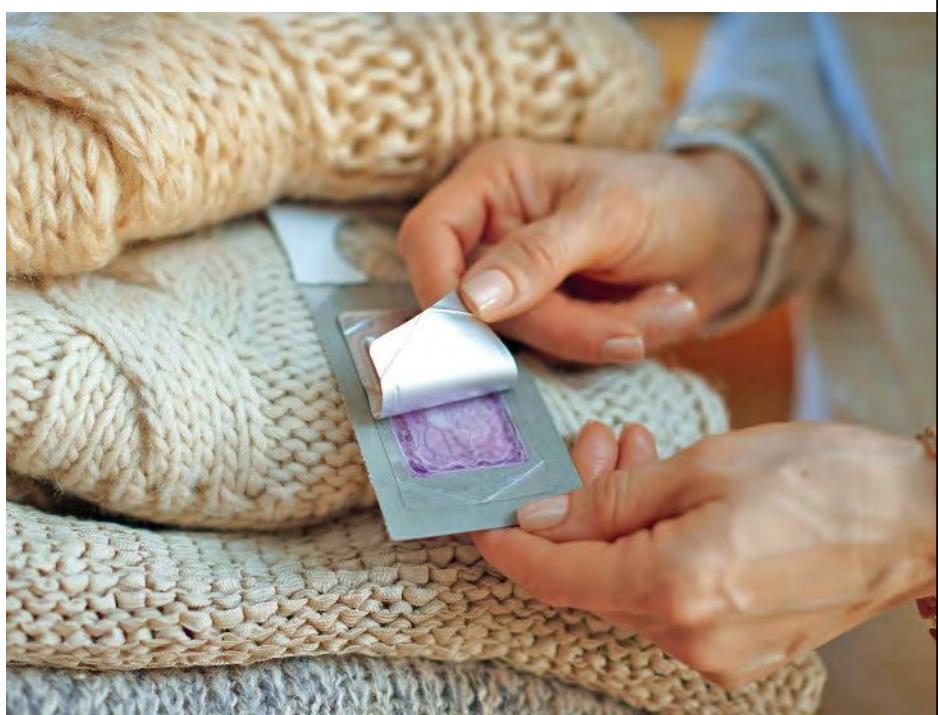
déetectent pas la kératine si de fortes odeurs la masquent. Disperser du thym, du romarin, du laurier, des clous de girofle, des jetons ou des boules de cèdre (que l'on ponce tous les deux mois afin que le bois conserve son parfum caractéristique) dans les armoires et les placards peut éviter de les attirer. Autre conseil, inspectez vos vêtements de temps en temps, aérez-les et secouez-les afin d'éliminer d'éventuels œufs, car ces derniers n'adhèrent pas aux tissus.

### Inspectez vos vêtements de temps en temps, aérez-les et secouez-les

Quand les mites ont déjà pris leurs quartiers dans votre garde-robe, vous êtes obligé de recourir à d'autres techniques pour venir à bout de l'infestation. Autant vous le dire tout de suite, notre comparatif démontre que l'antimite 100% efficace sur la durée n'existe pas. Le temps des boules de naphtaline, qui exterminaient ces insectes rapidement, est révolu depuis leur interdiction en 2008 – on s'en réjouit d'ailleurs, cette substance étant classée cancérogène possible.

### Le duo répulsif et insecticide

Associer deux produits s'avère aujourd'hui indispensable lorsque l'on désire s'en débarrasser pour de bon. Qu'il s'agisse d'un répulsif ou d'un insecticide, aucun ne suffit, et un grand nombre d'entre eux déçoivent même beaucoup. Seules 6 références sur les 19 testées maintiennent la plupart de ces lépidoptères à distance de votre vestiaire. Comme elles perturbent >>>



>>> leur comportement, les désorientent et leur masquent l'accès à la nourriture, elles finissent aussi par en tuer, mais pas assez massivement.

En matière de mortalité, les deux aérosols insecticides curatifs ont occis l'ensemble des mites au terme de l'essai de six jours; les autres produits ont échoué. Cependant, il n'est pas possible de les utiliser régulièrement compte tenu de leur composition, qui est loin d'être anodine. De plus, les larves qui n'atteignent pas les surfaces pulvérisées continuent à se développer. Les Kapo Expert 2 bandes pré découpées et Zen'sect 16 barquettes, eux, font des merveilles en préventif: ils réussissent à éloigner près de 90% de ces redoutables insectes bien qu'ils ne soient pas commercialisés en tant que répulsifs. En combinant l'un ou l'autre à un insecticide noté ★★, on peut les éradiquer. Il faudra alors secouer les vêtements contaminés pour éjecter les œufs, puis les mettre plusieurs jours dans le congélateur afin d'anéantir les larves, ou les laver à 60 °C au minimum, si le tissu le supporte. Le nettoyage à la vapeur et le repassage ne servent pas à grand-chose, le cœur de la fibre ne montant pas assez en température.

Notez que le spray Aries monte sur la troisième marche du podium, sans apparaître en bon choix, ce qui mérite une explication. Il possède la particularité d'agir à la fois comme un répulsif et un insecticide, il est même le seul des antimites de notre sélection à décrocher ★★ sur ces deux critères. Il sait repousser et tuer ces insectes... sauf qu'un certain nombre d'entre eux passent à travers les mailles du filet et survivent. Or, dans chacune des deux catégories, figure au minimum un produit plus efficace que lui.

### Quid des solutions naturelles ?

Si des méthodes alternatives peuvent s'ajouter à la panoplie, aucune n'est suffisante. Nous avons fait passer les tests d'efficacité des antimites vendus en magasin à trois remèdes naturels: le laurier frais, les copeaux de savon de Marseille et l'huile essentielle de lavande. Résultat, le laurier frais se défend bien, il parvient à refouler les mites, contrairement aux deux autres qui offrent moins de protection. Placer dans ses placards des feuilles de laurier s'avère utile, si elles viennent en complément d'un répulsif et d'un



## COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

### # Pour tester les deux sprays

**insecticides curatifs** – Kapo Expert Aérosol et Puressentiel Antiparasitaire –, nous mettons de la laine dans une boîte. Chaque produit est pulvérisé sur ses parois internes, puis le laboratoire y fait entrer des mites adultes. Le taux de mortalité est calculé sur six jours.

### # Les autres antimites, répulsifs

**ou insecticides**, sont évalués dans un espace entouré d'une moustiquaire. Nous y plaçons un meuble à tiroirs. De la laine est déposée à chaque niveau, puis l'antimite est introduit dans celui du bas. Nous lâchons des mites adultes dans l'enceinte et le compartiment du haut et observons comment le produit protège ses environs. Le test, qui dure six jours, est renouvelé un mois plus tard pour vérifier l'efficacité sur la durée.

insecticide. Quel que soit votre choix, il convient de renouveler régulièrement ces solutions, leurs performances diminuant rapidement.

Enfin, nos essais prouvent que les fabricants surévaluent la durée d'efficacité. Celle-ci décline au bout d'un mois, alors que de nombreux produits promettent quatre, voire six mois d'action! ♦

## Les alternatives contre les mâles et les œufs

### # Pièges à phéromones

Nous avons testé l'Aries et le K-pro dans un espace de 6 m<sup>3</sup>, dans lequel nous avons lâché des mites adultes. S'ils attirent

les mâles, ces pièges laissent une majorité d'insectes voler encore à la fin de l'essai. Ils participent bien à la diminution de leur nombre, mais sans être capables d'éliminer tous les individus. Certes, ils limitent leur reproduction, mais n'empêchent pas les femelles fécondées de pondre. Ces produits ne peuvent être utilisés qu'en complément d'un répulsif et d'un insecticide.



### # Diffuseurs de trichogrammes Biotop

Cette solution naturelle ne présente pas de danger pour les occupants. Dans un meuble à tiroirs entouré d'une moustiquaire, le laboratoire introduit des œufs de mites et un sachet de trichogrammes, des guêpes microscopiques, dans le compartiment du bas. Une semaine plus tard, ces derniers



ont pondu dans 82 % des œufs de mites, malgré leur faible vitesse de déplacement. Plusieurs lâchers de trichogrammes sont nécessaires pour casser le cycle de reproduction des mites, et il faut compter huit semaines de traitement. C'est efficace, mais très long quand on découvre qu'on est infesté ! D'autant que cette méthode exclut l'usage de répulsifs et d'insecticides.

## ACTION RÉPULSIVE

### Kapo Expert 2 BANDES PRÉDÉCOUPÉES

**9,50 €** **17,5/20 | ★★**

### Zen'sect 16 BARQUETTES ANTIMITES

**11,28 €** **17,1/20 | ★★**

Utilisés comme répulsifs, ces deux produits éloignent les mites. Contenant de la transfluthrine à des taux significatifs, ils se révèlent utiles en préventif.

Par contre, ils en ont tué à peine 28 % au bout d'une semaine, bien qu'ils soient vendus comme insecticides. En cas de contamination, il faut impérativement les associer à un véritable insecticide.



# 19 ANTIMITES TEXTILES

	EFFICACITÉ RÉPULSIVE	EFFICACITÉ INSECTICIDE	APPÉCIATION		APPÉCIATION		APPÉCIATION GLOBALE	PRIX €	Type de produit	Durée d'efficacité annoncée
			Note sur 20	Note sur 20	Note sur 20	Note sur 20				
1 <b>KAPO EXPERT</b> AÉROSOL MITES DES VÊTEMENTS (250 ML)	n. a.	n. a.	20	★★★	20	★★★	10,90	Insecticide curatif	n. i.	
2 <b>PURESSENTIEL</b> ANTIPARASITAIRE SPRAY TEXTILES (150 ML)	n. a.	n. a.	20	★★★	20	★★★	13,99	Insecticide curatif	7 jours	
3 <b>ARIES</b> SPRAY RÉPULSIF AU LAVANDIN MITES TEXTILES (200 ML)	13,9	★★	13,5	★★	13,9	★★	14,95	Répulsif	6 mois	
4 <b>KB</b> 6 ANNEAUX DE BOIS DE CÈDRE ANTIMITES	14,9	★★	5,8	■	12,2	★★	3,29	Répulsif	6 semaines	
5 <b>KAPO EXPERT</b> 2 BANDES PRÉDÉCOUPÉES MITES DES VÊTEMENTS	17,5	★★★	5,6	■	11,6	★	9,50	Insecticide	6 mois	
6 <b>ARIES</b> 2 DIFFUSEURS RÉPULSIFS AU LAVANDIN MITES TEXTILES	14	★★	5,7	■	11,5	★	8,67	Répulsif	1 mois	
7 <b>ZEN'SECT</b> 16 BARQUETTES ANTIMITES	17,1	★★★	3,7	■■	10,4	★	11,28	Insecticide	6 mois	
8 <b>ARIES</b> 6 SACHETS RÉPULSIFS AU LAVANDIN MITES TEXTILES	11,6	★	6,9	■	10,2	★	8,36	Répulsif	15 jours	
9 <b>NUISIBIO</b> 5 BILLES MITES ET TEIGNES TEXTILES	11,2	★	8,6	★	9,9	★	12,43	Insecticide	1 mois	
10 <b>KAPO EXPERT</b> 20 PASTILLES MITES DES VÊTEMENTS	8,3	★	11,4	★	9,9	★	5,90	Insecticide	4 mois	
11 <b>ETAMINE DU LYS</b> 4 CROCHETS RÉPULSIFS ANTIMITES TEXTILES	14,1	★★	0	■■	9,8	★	2,91	Répulsif	3 mois	
12 <b>APTA</b> (INTERMARCHÉ) 20 PASTILLES ANTIMITES ANTIACARIENS PARFUM PIN	7,3	■	11,4	★	9,3	★	2,15	Insecticide	4 mois	
13 <b>KAPO EXPERT</b> 2 CASSETTES MITES & LARVES	3,5	■■	13,7	★★	8,6	★	11,90	Insecticide	6 mois	
14 <b>CATCH EXPERT</b> 6 CROCHETS ANTIMITES	11,1	★	5,8	■	8,4	★	7,99	Insecticide	6 mois	
15 <b>AUCHAN</b> 2 GELS ANTIMITES & ANTIACARIENS FRAÎCHEUR LAVANDE	7,1	■	9,5	★	8,3	★	1,95	Insecticide	4 mois	
16 <b>RAID</b> 2 GELS ANTIMITES SENTEUR LAVANDE	6,2	■	9,6	★	7,9	■	3,15	Insecticide	3 mois	
17 <b>INSECTIVOR</b> (E.LECLERC) 2 CROCHETS ANTIMITES ET ANTIACARIENS SENTEUR CÈDRE	2,8	■■	9,7	★	6,3	■	1,94	Insecticide	4 mois	
18 <b>CARREFOUR</b> 24 SACHETS ANTIMITES ET ANTIACARIENS	0	■■	11,9	★	5,6	■	2,85	Insecticide	4 mois	
19 <b>PYREL</b> 24 SACHETS PARFUMÉS FRAÎCHEUR LAVANDE <sup>(1)</sup>	0	■■	11,8	★	4,2	■	3,57	n. i.	2 mois	

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais n. a.: non applicable n. i.: non indiqué (1) Aucune revendication antimite, mais placé dans le même rayon en magasin.

## ACTION INSECTICIDE

### KB 6 ANNEAUX DE BOIS DE CÈDRE ANTIMITES 3,29 € 14,9/20 | ★★

Ces anneaux, qui s'accrochent à des cintres dans la penderie, promettent six semaines d'efficacité. Pour prolonger leur action, poncez-les, et ils retrouveront leur odeur caractéristique. S'ils protègent moins bien contre les mites que les deux références les mieux notées, ils n'émettent pas de substance chimique nocive. Si votre garde-robe est infestée, ils doivent être combinés à un insecticide.



### Kapo Expert AÉROSOL MITES DES VÊTEMENTS 10,90 € 20/20 | ★★★

### Puressentiel ANTIPARASITAIRE SPRAY TEXTILES 13,99 € 20/20 | ★★★

En cas d'infestation, ils vous débarrassent rapidement de 100 % des mites adultes... mais les insectes ne sont pas définitivement éradiqués, car les œufs finissent par éclore. Il est donc indispensable de les compléter par un répulsif et un insecticide, qui agiront sur la durée. Que Choisir recommande Kapo Expert, bien moins cher que Puressentiel.



### Kapo Expert 2 CASSETTES MITES & LARVES 11,90 € 13,7/20 | ★★

En une semaine, 60 % des mites ont été occis. Bien mais pas suffisant. Hormis les deux sprays destinés à un usage ponctuel d'attaque, c'est pourtant l'insecticide le mieux classé de notre comparatif. Il a beau indiquer six mois d'efficacité, notre test prouve qu'elle baisse bien avant, et il faut lui adjoindre un bon répulsif. Les cassettes s'accrochent à des cintres dans une penderie.



# CLIMATISEURS MOBILES

Certains modèles donnent satisfaction en matière de refroidissement. Mais tous polluent et font du bruit.

— Par MORGAN BOURVEN avec AISSAM HADDAD



OLIMIA

# Faut-il encore craquer ?

**L**es étés se suivent et se ressemblent, avec des canicules de plus en plus fréquentes. Selon des prévisions du ministère de la Transition écologique publiées le 17 mai, malgré les précipitations de ce printemps, 26 départements sont classés à risque de sécheresse «très probable» cet été, et 50 autres présentent un risque «probable». Face à ce constat, de plus en plus de foyers se dotent de climatiseurs. L'Agence de la transition écologique (Ademe) estime que 25% des ménages français en étaient équipés en 2020 – année au cours de laquelle 800 000 unités se sont vendues –, contre 14% en 2016.

## FIXE OU MOBILE ?

Le propriétaire qui souhaite disposer d'une climatisation toute l'année a intérêt à opter pour un modèle fixe, de type «split», plus efficace et moins énergivore que les versions mobiles. Le climatiseur mobile monobloc, lui, ne devra être allumé que ponctuellement, lorsqu'il fait très chaud. Son gros avantage? Sa simplicité. Il se pose en quelques minutes, sans travaux, et on peut en choisir un au dernier moment en magasin dès que le thermomètre monte fortement – même si nous conseillons d'anticiper cet achat afin d'éviter les ruptures de stocks et les flambées de prix que l'on observe à chaque fois. Il se transporte d'un endroit à l'autre (le salon en journée, la chambre le soir...) et se montre performant: les meilleures références de notre test parviennent à baisser la température d'une pièce de 35 à 30 °C en quelques minutes seulement.

## UN APPAREIL TRÈS POLLUANT

Cependant, le climatiseur mobile possède plusieurs gros défauts. Le premier tient à sa conception même. Ce type d'appareil ne fonctionne pas en circuit fermé: il expulse l'air chaud dehors, ce qui crée une dépression à l'endroit où il est installé. L'espace est alors constamment réchauffé par la chaleur venant des autres pièces du logement ou de l'extérieur, obligeant l'engin à «travailler» davantage pour compenser ce phénomène.

Le deuxième problème concerne les fluides frigorigènes. Même s'ils utilisent des gaz de moins en moins polluants (le R410A, qui a une très forte incidence sur le climat, a été remplacé par le R290, dont l'empreinte est moindre), ils gardent des pouvoirs réchauffants élevés. Selon l'Ademe, les émissions dues aux fluides s'avèrent ainsi plus de deux fois plus importantes que celles liées à la consommation d'électricité.

## BRUIT ASSOURDISSANT

Le troisième inconvénient du climatiseur mobile? Le bruit qu'il fait! Imaginez un réfrigérateur dont le moteur tournerait en permanence, avec un ventilateur en plus... Les monoblocs annoncent, en général, un niveau sonore compris entre 60 et 70 dB, ce qui correspond à celui d'une voiture en train de rouler: difficile de dormir dans ces conditions. Certains sont munis d'une fonction «nuit» (aussi appelée «sleep» ou «silence»), pour un fonctionnement plus discret. Elle consiste à réduire graduellement la puissance de l'appareil: certes, cela fait grimper la température, mais permet aussi de plonger au calme dans les bras de Morphée. Et de réduire l'impact sur la facture... comme sur le climat. ♦

## L'AVIS DE L'EXPERT

**AISSAM HADDAD** *Notre spécialiste climatisation*



A. LECOMTE

## “Privilégiez un modèle fixe”

« Le climatiseur mobile, énergivore et bruyant, n'est que ponctuellement utile. Lors des canicules, les consommateurs ont tendance à se ruer dessus. Or, si on en a la possibilité, mieux vaut anticiper les

grosses chaleurs en installant un modèle fixe air-air réversible. Ce type d'appareil est plus performant, et son prix baisse régulièrement. On peut désormais s'équiper avec des entrées de gamme à partir de 1000 €, pose comprise. »



**TCL TAC-14CPB/NZB**  
599 € **14,5/20 | ★★**

Ce modèle d'une puissance de refroidissement de 4,1 kW dispose de plusieurs fonctionnalités pratiques, dont un mode déshumidification. Il travaille rapidement et ne prend que 5 minutes pour abaisser la température d'une pièce de 30 à 35 °C, et 34 minutes jusqu'à 25 °C. L'appareil est facile à installer comme à utiliser. Malheureusement, comme tous les climatiseurs mobiles, il consomme beaucoup et fait du bruit : 61 dB(A), relevés par notre laboratoire.



**DeLonghi PAC EL112 CST WIFI**  
1030 € **13,6/20 | ★★**

Très cher, ce DeLonghi propose une fonction déshumidificateur, mais aussi une connexion wifi peu utile. Disposant d'une puissance de refroidissement de 2,9 kW, il rafraîchit vite : en 7 minutes, il fait chuter de 5 °C la température d'une pièce chauffée à 35 °C. Et, pour descendre à 25 °C, il lui faut 56 minutes. Simple d'usage, il n'est toutefois pas très pratique à déplacer ni à ranger. Et son niveau sonore de 61 dB(A), mesuré par notre laboratoire, reste élevé.



**Qlima P 522**  
375 € **12,1/20 | ★★**

Doté d'une puissance de refroidissement de 2,1 kW, ce Qlima doit être réservé aux petites surfaces. Il met 9 minutes à faire tomber la température de 35 à 30 °C, et 72 minutes à atteindre 25 °C. Il n'est donc pas des plus rapides, mais à 375 €, il mérite qu'on s'y attarde. D'autant qu'il se révèle un peu moins gourmand en électricité que les autres. Attention, il est bruyant et d'une utilisation fastidieuse au quotidien. En revanche, il se déplace aisément.

## 13 CLIMATISEURS MOBILES

**SURFACE ≈ 35 M<sup>2</sup> (1)**

	PERFORMANCES	DU FROID DANS LA PIÈCE	RAPIDITÉ	DU FROID DANS LA PIÈCE	DISTRIBUTION	COÛT ÉLECTRIQUE (12 H SUR 2 SEMAINES)	CONSUMMATION ÉLECTRIQUE	DE COMMUNIQUÉ	NETTOYAGE DES FILTRES	APPRECIATION	NOTICE	APPÉCIATION GLOBALE		PRIX	PUISSANCE DE REFRIGÉRATION	PUISSANCE DE CHAUFFAGE	CLASSE ÉNERGÉTIQUE (SELON LE FABRICANT)	POIDS	KW	KW
												NOTRE SURVEY	NOTRE SURVEY							
1	<b>TCL TAC-14CPB/NZB</b>	★★★	★★	★	40	■■	★★★	★★	★★	★★	★★	★★★	14,5	★★	599	A	35	4,1	n.a.	
2	<b>WHIRLPOOL PACF212HP W</b>	★★★	★★	★	35	■■	★★	■	★	★	★★	★★★	14,4	★★	799	A	33	3,3	2,8	
3	<b>DELONGHI PAC EX130 CST WIFI</b>	★★	★★★	★	34	■	★★	★	★★	★★	★★	★★★	14	★★	1220	A	36	3,3	n.a.	
4	<b>SUNTEC ADVANCE 12.0 ECO R290</b>	★★	★★★	■	36	■■	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	13,4	★★	699	A	30	3,5	n.a.	
5	<b>ELECTROLUX EXP34U338HW</b>	★★★	★★	■	34	■	★★	■	★	★	★★	★★★	13,3	★★	899	A	34	3,4	2,7	
6	<b>ESSENTIELB ECMR142 8008803</b>	★★	★★★	■■	39	■■	★★★	★★	★★	★★	★★	★★★	13,1	★★	599	A	35	4,1	3,3	
7	<b>EQUATION COOL &amp; HEAT 3500W</b>	★	★★★	■	34	■	★★	★★	★	★★	★★	★★★	12,2	★★	449	A	31	3,5	2,6	
8	<b>OPTIMEO OPC-C02-121</b>	★	■	■	33	■	★★	■■	★	★	★★	★★★	8,9	★	549	A	36	3,5	n.a.	

**SURFACE ≈ 25 M<sup>2</sup> (1)**

1	<b>DELONGHI PAC EL112 CST WIFI</b>	★★	★★★	★	25	★	★★	■	★	★	★★	★★★	13,6	★★	1030	A+	33	2,9	n.a.
2	<b>QLIMA P 522</b>	★	★★★	■	21	★★	■	★★	★	★★	★★	★★★	12,1	★★	375	A	28	2,1	n.a.
3	<b>ROWENTA RWAC9000C</b>	★	★★★	■	24	★	★★	★★★	★	★★	★★	★★★	11,9	★	420	A	31	2,6	n.a.
4	<b>OLIMPIA SPLENDID DOLCECLIMA SILENT 10 P</b>	★★	★★	■	24	★	★★	■■	★★	★	★★	★★★	11,6	★	440	A	31	2,6	n.a.
5	<b>DUUX DXMA04</b>	■	★★★	■	28	★	★	★	★	■■	★	★★	10,3	★	679	A	26	2,9	n.a.

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

(1) Cette surface est donnée à titre indicatif, car cela dépend aussi de la hauteur du plafond et de l'isolation du logement.

# CONGÉLATEURS ARMOIRES

Ces appareils coûtent cher. Il est donc important de choisir le modèle adapté à vos besoins, car notre test montre que tous ne se valent pas.

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



AFRICA STUDIO/ADOBESTOCK

## LG GFT61PZCSE

929 €

15,2/20 | ★★

C'est un presque sans-faute pour cet appareil, qui congèle rapidement et dont la température interne demeure stable, quelle que soit celle de la pièce où il est entreposé. Il est le plus silencieux de notre sélection. Son défaut ? La difficulté à le nettoyer, car nombre de ses éléments sont non amovibles (façades de tiroirs, étagère supérieure...). L'ergonomie des compartiments pourrait aussi être améliorée.



LE MIEUX NOTE  
LE MIEUX NOTE

## Liebherr FNE 5026

1079 €

14,7/20 | ★★

Plutôt onéreux, ce Liebherr congèle vite, et sa température interne reste constante même si le thermomètre varie dehors. En outre, il consomme peu, dispose d'une grande autonomie en cas de panne et se nettoie facilement. Dommage que ses réglages ne soient pas aisés, avec des boutons tactiles capricieux et des commandes peu intuitives. Quant à son niveau de bruit, il est dans la moyenne.



BON CHOIX  
BON CHOIX

## Bosch GSN29UWEW

600 €

14,6/20 | ★★

Vendu moins cher que d'autres références de qualité équivalente, ce modèle donne satisfaction. Certes, il n'est pas le plus rapide pour congeler, mais il bénéficie d'une bonne isolation (sa température interne ne bouge pas par tous temps). En plus, il se montre discret, facile à utiliser comme à nettoyer et peu énergivore. Son alarme de porte ouverte, qui émet un son désagréable, se déclenche trop vite à notre goût.



QUALITÉ / PRIX  
QUALITÉ / PRIX

## 10 CONGÉLATEURS ARMOIRES

	STABILITÉ TEMPERATURE	RÉGLAGE PRÉCONISÉ PAR LE FABRICANT	32 °C	RAPIDITÉ CONGÉLATION (4 KG/700 W)	FACILITÉ D'EMPLOI	AUTONOMIE <sup>(1)</sup>	BRUIT	CONSOMMATION ÉLECTRIQUE €/an	APPRENTISSAGE GLOBALE Note sur 20	Dimensions <sup>(2)</sup>		Volume de congélation		Niveau sonore annoncé	
										Prix €	Hauteur cm	Largeur cm	Annoncé l	Mesuré l	dB
1	LG GFT61PZCSE	★★★	★★★ ★★★	★★	★	20h59	★★★	62	15,2 ★★	929	187	61	324	248	38
2	LIEBHERR FNE 5026	★★	★★★ ★★★	★★	★★	21h35	★	46	14,7 ★★	1079	165	60	239	167	38
3	BOSCH GSN29UWEW	★★	★★★ ★★★	★	★★	19h52	★★	52	14,6 ★★	600	161	60	200	146	39
4	SIEMENS GS36NAXEP	★★	★★★ ★★★	★	★★	19h52	★★	59	14,4 ★★	899	186	60	242	173	39
5	WHIRLPOOL WVA31612 NFW 2	★★★	★★★ ★★	■	■	25h20	■	63	12,5 ★★	700	176	72	309	222	41
6	INDESIT UI6 F1T W1	★★	★★★ ★★★	★	★	19h34	★	61	12,5 ★★	445	167	60	228	159	41
7	BEKO RFNE312K31WN	★★	★★★ ★★★	■	★	20h13	★	75	12,1 ★★	580	184	60	282	197	39
8	LIEBHERR GP 1486-21 <sup>(3)</sup>	★★	★★★ ★★	■■	★	16h48	★	29	11,1 ★	748	85	60	103	69	37
9	HAIER H2F-320WF	■	★★★ ★★★	★	★	19h17	★	67	10,7 ★	505	168	60	226	169	40
10	ESSENTIELB ECAVE185-60B1	■	★★★ ★★★	★	■	19h52	★	69	10 ★	629	184	61	282	205	38

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais (1) En cas de coupure de courant. (2) Prévoir un espace suffisant autour de l'appareil. (3) Pas de froid ventilé.



## TESTÉ ailleurs

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

### Suisse BIEN, LES BAIES BIOS !

Bourrées de pesticides dangereux pour l'environnement et la santé ! Voilà le constat de **Bon à savoir** concernant les baies surgelées. Sur 15 références envoyées au labo, 9 en contenaient un ou plusieurs. Le conseil de nos confrères suisses ? Miser sur le bio, qui tient toutes ses promesses. Les meilleures : les myrtilles d'Aldi et les framboises de Lidl.



### Italie COUP DE SOLEIL SOUS ANTI-UV



Vous pensez qu'une grande marque est gage de qualité ? Que nenni ! Le test de tee-shirts anti-UV pour enfants d'**Indagine** relève de mauvais résultats pour Patagonia (Silkweight Rashguard Flying Fish New, 40 €) et Vaude (Solaro II, 32 €), qui laissent passer les rayons ultraviolets. À l'inverse, c'est un sans-faute pour Decathlon et son Olaian Surf Top thermique à... 12 €.

### Portugal SAIN ET PAS CHER

Agréable surprise chez nos homologues de **Deco Proteste**, qui saluent la bonne qualité générale, sur le plan gustatif et nutritionnel, des 20 feuilles de lasagne évaluées. Rana (pâtes fraîches) et Barilla (pâtes sèches) arrivent en tête. De quoi se nourrir bien pour pas cher, tant qu'on n'abuse pas du fromage et de la crème !



### Royaume-Uni PIZZA PARTY



Amateur de pizzas au point d'investir dans un four dédié ? Vous viserez juste avec le Ooni Karu 12 (349 €) qui, d'après **Which?**, est hypersimple à utiliser et offre une cuisson parfaite. Pâte et garnitures uniformément cuites, légèrement brûlées, avec une croûte gonflée et croustillante... Une préférence pour la pizza cuite au bois (un brûleur, vendu 99 € en option, permet de cuire au gaz).

### Allemagne STOP AU DIOXYDE DE TITANE

Oubliez les dentifrices contenant du dioxyde de titane. Cet additif, potentiellement cancérogène par ingestion, est utilisé pour colorer la pâte en blanc. Inutile ! D'autant qu'en comparant 20 produits dépourvus de cette substance, **Stiftung Warentest** a prouvé qu'elle n'influait pas sur l'efficacité. À bannir, donc.



LABO QC

QUE CHOISIR Toujours disponible sur [QUECHOISIR.ORG](http://QUECHOISIR.ORG)

### SMARTPHONES

Vendues plus de 1000 €, les dernières bêtes d'Apple (iPhone 14) et de Samsung (Galaxy S23) surpassent-elles les références moins onéreuses ? **326 téléphones analysés**

### BARRES DE SON

Vous voulez améliorer le son d'un téléviseur ou diffuser de la musique depuis un smartphone ? Moins encombrants qu'un home cinéma, ces appareils sont généralement simples à installer. **89 références comparées**

### HOTTES DE CUISINE

Décorative, murale, îlot... Les hottes, nous les testons en mode recyclage et en mode évacuation. **Plus de 100 modèles passés au crible !**

### SIÈGES-AUTOS

Tous les sièges-autos pour enfants ne sont pas bien conçus, loin de là ! Sécurité, facilité d'installation ou encore système d'ancrage : **215 produits testés**

QUE CHOISIR Plus de 550 tests sur [QUECHOISIR.ORG](http://QUECHOISIR.ORG)

### Des mises à jour en continu

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

### Des guides d'achat

Et tous nos conseils et décryptages pour bien choisir

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

QUE CHOISIR

[QUECHOISIR.ORG](http://QUECHOISIR.ORG)

Votre guide conso au quotidien



# SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

# Des usurpations possibles

Pratique, rapide et sûre, cette solution permet d'apposer sa signature sur des documents à distance. Mais des vendeurs mal intentionnés parviennent à la détourner pour que des consommateurs signent contre leur gré.

— Par **CYRIL BROSSET** - Illustrations **RÉGIS FALLER**

**D**epuis quelques années, apposer son nom de façon manuscrite au bas d'une feuille de papier n'est plus la seule façon de signer un document. Que vous souscriviez un abonnement, achetiez un bien, validez un devis ou d'autres actes de la vie courante, vous pouvez aussi donner votre consentement officiel de manière totalement dématérialisée. Il faut dire que la signature électronique a l'avantage, pour les sociétés qui y ont recours, d'éviter la paperasse, de limiter les manipulations et de réduire les délais. Plus besoin d'imprimer un contrat, par exemple, de l'envoyer par courrier et d'attendre le retour du destinataire. Tout se fait en ligne en quelques instants. En outre, le système va jusqu'à relancer les signataires et archiver automatiquement les pièces traitées.

## Les textes n'indiquent rien sur les procédures à mettre en place afin de certifier l'identité du signataire

La signature électronique est entrée dans le droit français en 2000, lorsque le législateur lui a accordé une valeur juridique identique à celle manuscrite. Depuis, elle s'est développée à son rythme, avant de connaître une accélération fulgurante en 2020, au gré des confinements. Beaucoup de professionnels ont alors vu en elle un bon moyen de continuer à obtenir la souscription de contrats à distance.

Résultat: en 2021, 26% des entreprises auraient instauré une procédure de signature électronique, faisant le bonheur de spécialistes tels que Yousign, Signaturit, DocuSign ou encore Docaposte. Et ce n'est pas terminé!

### Processus très variables

Pour être valable aux yeux de la loi, une telle signature doit répondre à deux objectifs. Premièrement, certifier que la personne qui signe est bien celle censée le faire – il faut, par conséquent, que son identité soit vérifiée. Deuxièmement, garantir une inaltérabilité du document une fois émargé, autrement dit l'impossibilité de le modifier. Cependant, les textes n'indiquent rien sur les procédures à mettre en place afin de s'assurer que ces deux conditions sont bien remplies.

Chaque prestataire demeure libre d'employer les outils qu'il veut. À charge pour lui, en cas de litige, de prouver que les obligations liées à la signature électronique ont bien été respectées. Les entreprises souhaitant y recourir ont aussi la liberté de sélectionner, parmi les systèmes qui leur sont proposés, celui qui leur convient le mieux, en fonction des types de documents à signer. « *Le choix d'une solution dépend du risque juridique encouru en cas de contestation de la signature. En effet, si on utilise un horodatage qualifié, l'intégrité des documents ne fait pas débat* », explique Christian Dayaux, directeur grands comptes chez Universign, devenu Signaturit. « *Dès lors, plus ce risque est élevé, plus les sociétés ont intérêt à mettre en œuvre des processus solides qui certifient l'identité du signataire.* »



Si, en théorie, le simple fait de cocher une case en fin de contrat ou de cliquer sur un bouton «Je signe» peut valoir signature, en pratique cela n'offre qu'un faible niveau de sécurité aux entreprises. Pour donner un peu plus de poids à cet émargement numérique, il n'est donc pas rare qu'elles lui adjoignent un système de code. Le client reçoit sur son téléphone, au moment de signer, un numéro unique qu'il est invité à reporter au bas du document. «*Cette procédure ajoute un faisceau de preuves qui peut suffire, pour les contrats les plus courants, à convaincre la justice que la personne en question est bien celle qui devait signer*», précise Frédéric Ollivier, responsable chez Docaposte. Cela étant, concernant des documents qui engagent plus sérieusement – offres de prêt, achats immobiliers, investissements importants... –, il y a intérêt à se tourner vers des procédés intégrant des contrôles d'identité encore plus poussés. Ainsi, certains clients se voient demander une copie de leur carte d'identité, voire des photos d'eux-mêmes sous différents angles.

### Trop facile à contourner

Techniquement, les processus de signature électronique des principaux prestataires sont solides. Grâce aux nombreuses sécurités mises en place, il est difficilement envisageable qu'un pirate pénètre dans le système pour usurper une signature. Par contre, le contourner reste un jeu d'enfant... Marie-Christine en a fait les frais. En octobre 2021, cette jeune retraitée, veuve depuis peu, répond à une annonce lui proposant une pompe à chaleur pour 1 €. Quelques jours plus tard, un commercial se présente à son >>>

## Les trois types de signature électronique

**Le règlement européen eIDAS définit les différentes signatures utilisables par les professionnels.**

### LA SIMPLE

C'est la plus répandue, car la plus facile à mettre en place et la moins coûteuse pour les entreprises. Le fait de cocher une case pour donner son consentement, de signer avec le doigt sur une tablette ou d'entrer un code unique peut valoir signature. Mais, en cas de contestation, le professionnel aura du mal à prouver l'identité du signataire. Elle est donc réservée aux documents à faible risque juridique : contrat simple, ouverture de compte bancaire, mandat Sepa, etc.

### L'AVANCÉE

Elle répond à certaines exigences et garantit l'identité du signataire, qui fournit, notamment, une copie de ses papiers. On l'utilise pour les contrats d'assurance-vie, par exemple, ou les compromis de vente immobiliers.

### LA QUALIFIÉE

L'identité du signataire est vérifiée en face-à-face ou dans des conditions de sécurité similaires. On la réserve aux documents engageant fortement, tels les actes authentiques, les gros investissements...



>>> domicile. «Après m'avoir posé quelques questions, il me dit que je ne suis pas éligible à l'offre à 1 €, mais que je dois pouvoir bénéficier d'aides gouvernementales. Afin de s'en assurer, il effectue une simulation pour laquelle il me demande de lui communiquer les codes reçus sur mon téléphone», se souvient-elle. Finalement, le vendeur lui promet que l'État lui remboursera 10 400 € sur les 18 900 € que lui coûtera sa pompe à chaleur, soit 55 % du montant total. Marie-Christine signe un contrat papier et, peu de temps après, des techniciens procèdent à l'installation de l'équipement. Sauf qu'il ne fonctionne pas correctement, et que la consommation d'électricité s'avère plus élevée que ce qu'on lui avait annoncé... Surtout, Marie-Christine n'a aucune nouvelle des subventions publiques. En étudiant son dossier, l'association locale UFC-Que Choisir d'Épinal (88), dont elle a sollicité l'assistance, découvre que l'entreprise n'est pas

## En livrant ses codes, Marie-Christine n'a pas participé à une simulation, mais signé électroniquement une offre de crédit

labelisée RGE. Les travaux réalisés ne donnent donc pas droit aux subsides de l'État ! Le bénévole en charge de son affaire constate également qu'en livrant les fameux codes, Marie-Christine n'a pas participé à une simulation comme elle le pensait, mais signé électroniquement une offre préalable de crédit... Si elle ne s'en est pas rendu compte, c'est notamment parce qu'elle n'a reçu aucun document

## PRATIQUE

### Valeur de la signature

#### # Comment savoir si ma signature a été usurpée ?

Une société assure que vous avez signé un contrat par voie électronique, mais vous n'avez reçu aucun document d'elle par courriel ? Vous êtes peut-être victime d'une fraude. Récupérez le fichier de preuves de la signature. Il répertorie adresses e-mail et IP, numéro de téléphone, horodatage de chaque étape, etc. Si les coordonnées et IP indiquées ne sont pas les vôtres, et que le document a été signé quelques secondes après son ouverture, vous disposez d'éléments prouvant l'usurpation.

#### # De quelle manière obtenir le fichier de preuves ?

L'entreprise auprès de laquelle le contrat a été signé est censée vous le fournir. Si elle refuse, contactez le prestataire technique (Yousign, Signaturit, Docaposte, etc.). Certains le transmettent sur simple demande, d'autres seulement sur requête des autorités.

**# Quels sont mes recours ?** En cas de démarchage, et si les faits datent de moins d'un an, utilisez votre droit de rétractation. Au-delà, vous devrez certainement engager une procédure pour abus de confiance ou usurpation d'identité. Quoi qu'il en soit, joignez la société qui a reçu votre signature. Au vu du fichier de preuves, la plupart préfèrent annuler le contrat.

contractuel lié à ce prêt – en particulier aucun bon de rétractation, pourtant obligatoire lors d'une vente hors établissement. Et pour cause, l'adresse e-mail indiquée n'avait rien à voir avec la sienne. Le commercial en a transmis une autre à laquelle il avait lui-même accès, et grâce à laquelle il a pu signer à la place de la cliente !

#### Des centaines de cas similaires

À en croire l'association locale d'Épinal, qui a soulevé le lièvre, la mésaventure de Marie-Christine est loin d'être unique. «Nous avons déniché des centaines de cas similaires, dans les domaines de la rénovation, de la vente en ligne, de la formation, du crédit à la consommation ou encore des mutuelles», assure l'un de ses militants. Alors, si ce phénomène demeure aussi méconnu, c'est en partie parce que la plupart des victimes n'ont pas conscience d'avoir été abusées. Certaines, à l'instar de Marie-Christine, étaient d'accord pour signer le contrat, mais pas dans ces conditions... En procédant comme il l'a fait, le commercial n'a respecté ni son devoir d'information ni le droit de la consommatrice. C'est également et surtout lié au fait que les sociétés, une fois confrontées à l'évidence, préfèrent généralement annuler le contrat litigieux plutôt que de prendre le risque que l'affaire s'ébruite. En attendant, pas vu, pas pris !

# BOISSONS SUCRÉES

## Le Nutri-Score dégringole

Après les aliments solides, c'est au tour des boissons de connaître une révision de leur Nutri-Score. Résultat: la note de nombreux produits est en chute libre.

— Par **ELSA ABDOUN**

**V**ous ne regarderez plus jamais votre bol de Nesquik comme avant! En mars dernier, un comité composé de 13 scientifiques européens a annoncé d'importants changements dans le mode de calcul du Nutri-Score des boissons. Il était grand temps, car la version actuelle de cet indicateur de qualité nutritionnelle, développé il y a près de 10 ans, présente un défaut majeur concernant les liquides. Tous ceux qui contiennent au moins 80% de lait, ainsi que l'ensemble des alternatives végétales à base de soja, d'amande, d'épeautre, etc., sont considérés comme des aliments solides, et non comme des boissons. Cette spécificité leur permet de décrocher des notes très flatteuses,

même en cas de teneurs élevées en sucre et en gras. Un exemple criant de ce problème étant le Nesquik allégé, qui arbore, grâce à son score obtenu sur le critère d'une dilution dans du lait, une imbatteable lettre A sur fond vert (échelle allant jusqu'à E, sur fond rouge).

À l'origine, cette faveur aurait été accordée aux boissons lactées «afin de mieux prendre en compte la valeur nutritionnelle de ces produits (présence de protéines et de calcium, en particulier)», si l'on en croit

Santé publique France, l'établissement initialement chargé de mettre au point cet outil. Quant aux breuvages végétaux, ils auraient profité du même avantage en raison de leur «similarité en matière d'usage avec le lait», nous a-t-on précisé. «Les conséquences n'avaient pas toutes été bien anticipées», reconnaît Chantal Julia, chercheuse en nutrition et membre du comité scientifique qui s'est occupé de la récente mise à jour.

### Un délai de deux ans

L'erreur sera bientôt réparée. Dans deux ans (le temps que les fabricants modifient leurs emballages), c'en sera fini du Cacolac Nutri-Score B, par exemple. À moins que la marque revoie sa recette, ces canettes pleines de sucre ne pourront plus afficher qu'un D sur fond orange. Plusieurs produits connaissent une chute plus vertigineuse encore, tombant du niveau B pour atterrir tout en bas du classement. C'est le cas de certains laits végétaux très sucrés et pauvres en protéines, mais aussi du lait entier de brebis, dont un verre apporte plus d'acides gras saturés que deux parts de camembert, >>>



### Grand ménage

Si le Nutri-Score des jus de fruits et légumes va peu évoluer, celui de nombreuses autres boissons (lait végétal, sodas light...) se dégrade.



## Les boissons recommandables se font rares...



Dans la nouvelle version du Nutri-Score, l'eau est la seule boisson à conserver sa lettre A, et la liste des produits classés B diminue. Les sodas light, le lait entier et les poudres cacaotées

sont rétrogradés, tout comme de nombreux « laits » végétaux et presque toutes les boissons lactées sucrées. Ne restent plus, au-dessus du C, que certains breuvages fermentés et eaux

aromatisées ne contenant pas ou très peu de sucre, les laits écrémés et demi-écrémés, de rares jus de légumes ou de fruits aux teneurs en sucre limitées et des infusions nature (café, thé, chicorée...).

>>> ou bien de l'Actimel multifruits, dont chaque minuscule bouteille comporte autant de sucre que deux BN au chocolat. Sauf rebondissement, leur Nutri-Score s'écrira à l'avenir sur fond rouge. L'industrie laitière a largement exprimé son mécontentement, par voie de presse, signalant notamment une possible baisse de la consommation de lait. Chantal Julia relativise, toutefois, ce risque en rappelant que «les changements de Nutri-Score pour le lait de vache ne sont pas très importants: le lait entier passe de B à C. Quant à l'écrémé et au demi-écrémé, ils restent à B, soit la meilleure note qu'une boisson puisse recevoir, en dehors de l'eau».

### Les sodas light pénalisés

Cette situation apparaît d'autant plus favorable que la grande majorité des boissons non lactées exposeront bien-tôt un Nutri-Score compris entre C et E.

Les sodas light se voient en effet rétrogradés de B à C du fait de la pénalisation, inédite, de l'ajout d'édulcorants. «Les données suggérant un effet délétère des sodas light sur la santé s'accumulent, même si ce n'est pas encore aussi clair que pour les sodas très sucrés», justifie Chantal Julia. Ce risque, démenti par des associations de producteurs de boissons non alcoolisées ou d'édulcorants, a été confirmé mi-mai par un rapport de l'Organisation mondiale de la santé (OMS), qui «déconseille l'usage des édulcorants artificiels», et observe que celui-ci «n'apporte pas de bénéfices à long terme», tout en présentant des «effets indésirables potentiels».

Bien évidemment, tout n'est pas encore parfait dans cette nouvelle version du Nutri-Score. Par exemple, les différences de taux de calcium entre laits végétaux n'ont pas été prises en compte. Quant aux sirops et aux poudres cacaotées, les fabricants pourraient être tentés d'améliorer artificiellement leur Nutri-Score en modifiant leurs suggestions de préparation (dilutions plus importantes, remplacement du lait demi-écrémé par de l'écrémé...).

### Bruxelles tergiverse

Cependant, les imperfections de ce logo semblent bien loin d'entamer les espoirs que fonde sur lui une partie de la communauté scientifique et médicale. Deux semaines après la parution de sa mise à jour, 320 experts de santé ont publié un rapport de 60 pages intitulé «Pourquoi la Commission européenne doit choisir

### Les édulcorants artificiels présentent des effets indésirables potentiels



## ... et les mal notées se multiplient

**M**éfiez-vous des produits ci-dessus ! Tous arborent actuellement un Nutri-Score B ou C, mais ils rejoindront bientôt le Coca-Cola et le jus de raisin dans les catégories D et E. C'est le cas de certains sodas dont la réduction

du taux de sucre est compensée par l'ajout d'édulcorants, de plusieurs poudres à diluer (chicorée, cacao, matcha...) et « laits » végétaux pleins de sucre, ou encore de boissons lactées très grasses ou très sucrées.

le Nutri-Score». Bruxelles s'était en effet engagée, il y a trois ans, à imposer un étiquetage nutritionnel simplifié sur tous les produits alimentaires vendus dans l'Union. Mais, alors que la Commission devait dévoiler le dispositif retenu avant la fin 2022, rien n'a encore filtré. Et, face au puissant lobbying anti-Nutri-Score de certains États membres et d'une partie de l'industrie agroalimentaire, les promoteurs de l'outil à cinq couleurs commencent sérieusement à s'inquiéter.

Il faut dire qu'une obligation d'affichage changerait radicalement la donne, non seulement dans les pays où aucun indicateur nutritionnel n'a encore été adopté, mais aussi en France où, étant donné qu'il est facultatif, le Nutri-Score reste absent des emballages de près de la moitié des produits. D'ailleurs, avec la mise en place d'un système de notation bien plus sévère, cette proportion pourrait grimper.

Signe de malaise ? Sur les 12 enseignes de la grande distribution et fabricants de boissons sucrées que nous avons contactés, seuls Carrefour, Casino et Danone (Actimel, Alpro...) nous ont réaffirmé leur soutien à cet outil, et ont promis de maintenir son utilisation une fois les notes révisées. Auchan, E.Leclerc, Intermarché, Système U, Bjorg, Cristaline, Cacolac, Nestlé (Nesquik, Wunda...) et Sodaal (Candy'Up, Yop...) ont préféré ne pas nous répondre.

### Bientôt visible sur les applis

L'avenir de ce logo sur les emballages demeure donc incertain. Rappelons, dans ce contexte, que la nouvelle mouture du Nutri-Score sera prochainement visible sur les principales applications mobiles de scan de produits. En outre, les tests et les articles de *Que Choisir* la prennent d'ores et déjà en compte. ♦

## ALCOOL Pas concerné

L'alcool demeure exclu du champ d'action du Nutri-Score, car « sa dangerosité est incomparable à celle du Coca-Cola », justifie Chantal Julia, chercheuse en nutrition. Une lettre E sur fond rouge ne suffirait donc pas à refléter les dizaines de milliers de morts par an qu'il provoque dans notre pays... « Un avertissement bien spécifique doit être prévu », poursuit la scientifique. Certes, l'idée d'un exceptionnel F, bardé de noir, avait un temps circulé dans la presse et sur les réseaux sociaux, mais elle n'a pas été retenue. Il faut dire que les promoteurs du logo ont déjà suffisamment à faire avec le lobbying que leur oppose une partie de l'industrie agroalimentaire, pour ne probablement pas avoir envie d'y ajouter celui de l'influeuse filière du vin et des spiritueux... ♦

# PRÊT IMMOBILIER

## Et si vous changiez d'assurance emprunteur...

Les acquéreurs d'un logement peuvent changer d'assurance emprunteur à tout moment. Grâce au service d'aide de la SAS Que Choisir, certains ont franchi le pas... et ainsi gagné plusieurs milliers d'euros, comme le prouve l'étude que nous avons menée.

— Par **PASCALE BARLET** avec **GRÉGORY CARET**

**S**i l'inflation frappe votre porte-monnaie quand vous faites vos courses, sachez qu'elle n'épargne pas non plus ceux qui souhaitent acheter un logement, souvent l'opération d'une vie. Dans l'immobilier, les hausses ne s'exercent pas, en ce moment, sur les biens, dont les prix tendraient plutôt à baisser dans les grandes agglomérations, mais sur les taux d'intérêt. Début juin, les banques étaient autorisées à consentir des prêts affichant des taux fixes, sur 20 ans, de 4,68%, contre 4,52% en mai. Un niveau nettement plus élevé qu'il y a quelques années.

### Un taux d'usure bloquant

Ce dont nous parlons ci-dessus, c'est du taux d'usure calculé par la Banque de France. Autrement dit, le taux d'intérêt légal maximal que les organismes de crédit ont le droit de pratiquer

dans le cadre d'un prêt immobilier; l'objectif étant de protéger l'emprunteur en l'empêchant de souscrire un crédit à un taux trop haut. De son côté, le taux annuel effectif global (TAEG), qui comprend le coût total du prêt, soit le taux d'intérêt de la banque, celui appliqué à l'assurance emprunteur, les frais annexes..., sera toujours inférieur au taux usuraire.

Depuis plusieurs mois, face à l'augmentation des taux proposés par les établissements bancaires, celui de l'usure bloque de nombreux ménages. En effet, même s'ils ont un bon dossier, leur endettement ne doit pas représenter plus de 35 % de leurs revenus mensuels (prêt et assurance compris), selon les recommandations du Haut conseil de stabilité financière (HSCF) de 2021. Afin de donner de l'oxygène au marché, la Banque de France a décidé d'actualiser le taux d'usure non plus tous les trimestres, mais chaque mois, depuis le 1<sup>er</sup> février et, pour l'heure, jusqu'à la fin de l'année. Cette dérogation a permis de remettre en circulation certains dossiers de crédit immobilier. Le choc inflationniste accroît cependant la passivité des Français dans ce secteur. Il est vrai que les acheteurs potentiels voient leur budget rogné par les taux et leur capacité d'emprunt limitée. De fait, beaucoup préfèrent patienter en espérant des jours meilleurs.

### RÉSILIATION Patience !

Une fois que vous avez déniché une assurance emprunteur plus avantageuse, mais offrant des garanties au moins équivalentes, le plus dur reste à faire : résilier celle de votre banque, qui risque bien de freiner des quatre fers. En principe, il suffit de lui adresser, par lettre recommandée, une demande écrite. Joignez-y le certificat d'assurance signé par chaque emprunteur et les conditions générales du contrat requis. L'établissement bancaire dispose de 10 jours ouvrés pour

accepter ou rejeter votre requête, en motivant son refus, le cas échéant. Or, les délais dépassent parfois 20 jours, voire plusieurs mois. N'hésitez pas, alors, à alerter l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)<sup>(1)</sup>, qui surveille les banques et peut les sanctionner. Et sachez que la SAS Que Choisir propose un comparateur gratuit d'assurances emprunteur et un service d'accompagnement au changement.

**[Ufcqc.link/assur626](http://Ufcqc.link/assur626)**

(1) [Acpri.banque-France.fr](http://Acpri.banque-France.fr).

### Faire jouer la concurrence est plus facile

Pour ceux qui ont déjà un prêt ou qui s'apprêtent à franchir le pas de l'achat immobilier, l'assurance emprunteur est une variable d'ajustement permettant de gagner quelques milliers d'euros. Grâce au combat de l'UFC-Que Choisir, qui a œuvré en ce sens, la loi dite Lemoine a été adoptée le 28 février 2022. Elle ouvre la possibilité de résilier son contrat à tout moment sans frais et d'en changer. En vigueur dès le 1<sup>er</sup> juin 2022 s'agissant des nouveaux crédits, cette disposition est appliquée depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2022 en ce qui concerne tous les contrats en cours à cette date. Une mesure grâce à laquelle on peut faire davantage jouer la concurrence, avec quelques économies à la clé. ♦

# DES ÉCONOMIES À TOUS LES ÂGES

En mars, nous avons dressé un premier bilan basé sur le comparateur et le service d'accompagnement au changement d'assurance emprunteur de la SAS Que Choisir, accessibles sur le site internet

Quechoisirensemble.fr. Sur 26 352 particuliers ayant ouvert un dossier entre le 1<sup>er</sup> septembre 2022 et le 28 février 2023, 2 667 ont basculé vers un des contrats bien plus avantageux proposés sur notre plateforme.

Étude  
Que  
Choisir

## → Profil type de l'emprunteur

Le montant moyen du prêt souscrit s'élève à 158 850 €, pour une durée restante de 206 mois. Les emprunteurs passent en général à l'action, autrement dit changent

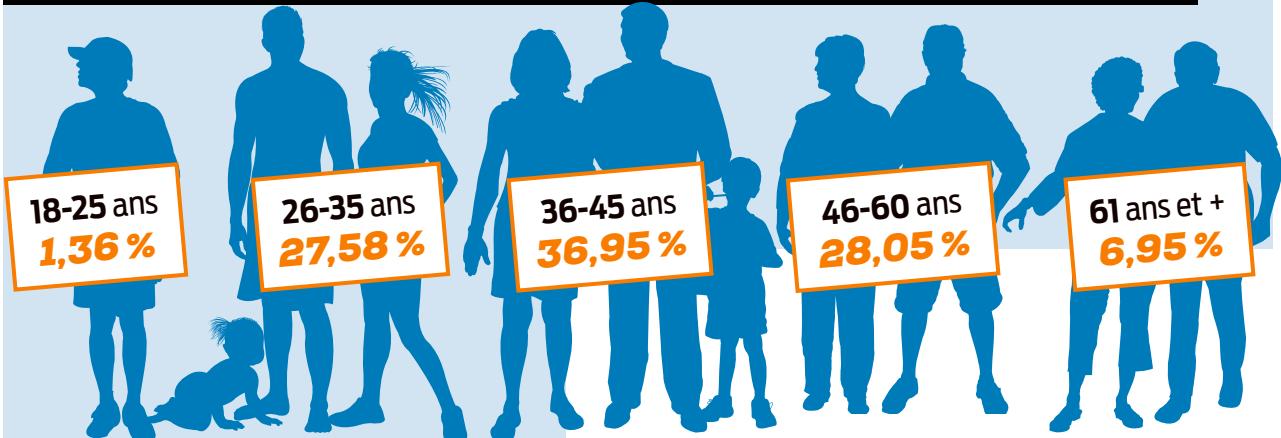
d'assurance, au cours des quatre premières années de la vie du crédit. Parmi eux, il y a autant de cadres que de non-cadres. Bref, la réforme s'adresse à tout le monde !

**49 %**  
Pourcentage de cadres

**158 850 €**  
Montant moyen du crédit

**206 mois**  
Durée moyenne restante

## POURCENTAGES DES EMPRUNTEURS QUI CHANGENT D'ASSURANCE PAR TRANCHE D'ÂGE



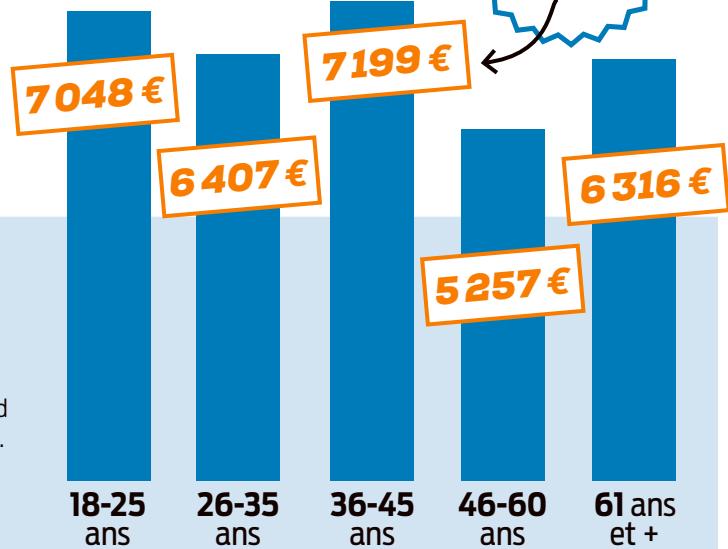
## → Quand cherche-t-on un autre contrat ?

Les plus jeunes ne sont pas forcément ceux qui souhaitent le plus changer d'assurance emprunteur. Est-ce par ignorance de la loi

et des substantielles économies possibles ? Les 36-45 ans sont les plus nombreux à faire la démarche, avec 36,95 % du panel.

## ÉCONOMIE MOYENNE PAR EMPRUNTEUR

**14 398 €**  
pour un couple



## → Quels gains ?

On constate qu'un couple de 36-45 ans peut récupérer jusqu'à 14 398 €. Notre étude montre aussi que le montant des économies réalisées varie en fonction de divers critères, notamment l'âge.

Elles sont moins élevées après 46 ans à cause, entre autres, du risque de perte d'emploi, qui pèse plus lourd dans le calcul des assureurs. Morale de l'histoire, mieux vaut trouver un autre contrat le plus tôt possible.

# BILLETS D'AVION

## Le pouvoir de rectifier

Vous avez acheté un billet d'avion et avez mal renseigné votre identité ? Selon les cas, les compagnies perçoivent des frais pour corriger. Vous êtes cependant souvent en droit d'exiger une gratuité plus étendue.

— Par ARNAUD DE BLAUWE et BRUNE BLANC-DURAND

**C'**est l'angoisse de tout voyageur qui achète un billet d'avion : qu'une faute (de frappe, d'orthographe...) sur ses noms et prénoms ou sa civilité (M. ou M<sup>me</sup>) s'y soit glissée ! Comme ces informations doivent être identiques à celles inscrites sur le document d'identité présenté à l'embarquement, le passager risque de ne pas pouvoir monter à bord.

L'erreur reste rattrapable. Si l'on réagit très vite après l'achat, la correction est en général gratuite. Mais si l'on tarde, ça se complique. Le service juridique de l'UFC-Que Choisir a interrogé des dizaines de compagnies aériennes et lu leurs conditions générales de vente (CGV) afin d'y voir plus clair sur leur politique face à une demande de rectification (par e-mail ou téléphone). À l'arrivée, quatre cas de figure émergent.

**# Correction gratuite sur moins de trois lettres** Air France et EasyJet, entre autres, appliquent cette règle. Au-delà, le transporteur considère que c'est un

changement d'identité, et des frais sont perçus (77 € la faute chez EasyJet). Dans certains cas, il faut racheter un billet d'avion, souvent au prix fort.

**# Certaines modifications à titre gracieux** Quelques compagnies, telles que Scandinavian Airlines, indiquent précisément ce qu'il en est. Un patronyme mal orthographié, un changement dans l'ordre des prénoms ou des noms, ou encore une erreur de civilité ne donnent pas lieu à perception de frais... contrairement à l'ajout, la suppression ou la modification d'un nom rendue nécessaire par un mariage ou un divorce.

**# Informations contradictoires** On les observe dans les CGV de plusieurs compagnies aériennes (Qatar Airways et Aegan, par exemple). Difficile, dès lors, de connaître le traitement réservé au passager qui s'est trompé.

**# Phrase équivoque** Notons que lorsqu'elles prévoient la gratuité jusqu'à trois lettres, les compagnies manient l'ambiguité. Ainsi Ryanair spécifie, dans

ses CGV, qu'elle est de mise «*tant que nous croyons que vous corrigez une erreur légitime et n'essayez pas d'attribuer la réservation à une autre personne*». Une disposition – retrouvée chez EasyJet en des termes comparables – qui ouvre la porte à de larges interprétations.

### Mettre en avant le RGPD

Les éléments liés à notre identité sont des données personnelles. Tout organisme ou société qui les collecte doit respecter un règlement européen, le RGPD. Ce texte confère un droit à rectification au consommateur. Si ce dernier constate une erreur, il peut contacter le délégué à la protection des données de l'entreprise<sup>(1)</sup>, en appuyant sa requête sur deux articles essentiels du RGPD, le 16 et le 19. Ils obligent le responsable du traitement à répondre favorablement et sans frais, dans un délai d'un mois (trois si le cas est complexe), à une demande de correction... à moins qu'il ne refuse si les moyens à mobiliser sont disproportionnés.

Au regard de cette réglementation – et c'est la position de l'UFC-Que Choisir –, il semble que le droit à modification ou rectification des données personnelles figurant sur un billet d'avion soit, d'un point de vue juridique, plus étendu que ce que prévoient les compagnies dans leurs CGV. Par conséquent, ne vous laissez pas faire ! Pour les changements de nom simples, vous êtes en mesure d'exiger une gratuité plus large en invoquant les articles 16 et 19, cités plus haut.

Il reste que ce droit de rectification gratuit n'est pas absolu. Les règles spécifiques au transport aérien liées à la sécurité et à la fraude pourraient «l'annuller» (la compagnie devra alors argumenter). Et, surtout, pas question de s'en prévaloir s'il est utilisé pour transférer son billet à un autre passager. ♦

(1) Coordonnées disponibles sur le site de l'entreprise.



Corriger gratuitement trois lettres, oui, mais pas un nom complet : il s'agirait alors d'un changement d'identité.

# GROS ÉLECTROMÉNAGER

## Peut-on le faire durer ?

Selon notre enquête de fiabilité, la durée de vie des appareils varie du simple au double. Pour la prolonger, suivez nos conseils.

— Par **MORGAN BOURVEN**  
avec **GRÉGORY CARET**

**D**es gros appareils électroménagers en panne après seulement quelques années d'utilisation ? C'est heureusement peu fréquent. Notre nouvelle enquête de fiabilité montre que les lave-vaisselle durent, en moyenne, 11 ans et 7 mois, avec une apparition des premiers soucis mineurs la 7<sup>e</sup> année après l'achat, et des problèmes nécessitant une réparation autour de la 9<sup>e</sup>. Après 5 ans – durée de la plupart des extensions de garantie vendues par les distributeurs, guère utiles –, 85 % des modèles continuent de fonctionner. Les données sont proches pour les lave-linge, conservés 11 ans en moyenne, et dont 84 % marchent toujours après 5 ans.

S'agissant des sèche-linge, qui fonctionnent, en moyenne, 11 ans et 11 mois, les premières pannes (mineures) arrivent au bout de 9 ans. Cependant, nos données indiquent qu'un tiers des modèles défaillent avant la 5<sup>e</sup> année, ce qui est beaucoup, d'autant que cela peut souvent être évité. Les réfrigérateurs-congélateurs se révèlent les produits les plus robustes de notre enquête, avec une longévité moyenne de 12 ans et 11 mois et, globalement, aucun dysfonctionnement avant la 8<sup>e</sup> année d'acquisition. Après 10 ans, 55 % remplissent encore leur mission. Enfin, un tiers dépasse les 15 ans. Une bonne nouvelle pour l'environnement !  >>>



**Enquête fiabilité**



### COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

#### # L'enquête a été réalisée en avril 2022

en partenariat avec nos homologues d'Euroconsumers (belge, espagnol, italien et portugais) : 68 622 abonnés à notre newsletter ou membres de ces organisations ont reçu, par courriel, un questionnaire à propos de la fiabilité de leurs gros appareils électroménagers.

#### # Concernant la fiabilité, les pannes et la satisfaction,

les données collectées cette année ont été agrégées à celles de l'enquête de 2021. **# La durée de vie et l'espérance de vie sans panne d'un appareil** sont calculées à partir de ses probabilités de fin de vie et de panne à chaque âge (1 an,

2 ans...). Cette méthode est aussi celle en usage pour estimer l'espérance de vie à la naissance de la population.

**# Le top 5 des problèmes les plus fréquents** pour chaque catégorie de produits est établi à partir des soucis rencontrés au moins une fois dans leur vie par les appareils de notre échantillon.

## LAVE-LINGE Décrassez le filtre une fois par mois

Les problèmes de filtre, d'essorage et de pompe d'évacuation sont souvent liés. Nettoyez le filtre au moins une fois par mois. Pensez à vider les poches des vêtements et à mettre les chaussettes et lingettes antidécolorantes dans des filets, afin de prévenir tout risque d'obstruction du circuit de vidange. Ne chargez pas le tambour plus que sa capacité maximale ne l'autorise, vous préserverez ainsi la courroie. Ne forcez pas pour ouvrir la porte quand le cycle n'est pas fini : si le doigt de sécurité se casse, il faudra changer la porte... Effectuez un entretien une fois par mois avec du produit détartrant en programme coton 90 °C et à vide.



### TOP 5 DES PROBLÈMES LES PLUS FRÉQUENTS

- 1 **Essorage (8,1%)**
- 2 **Filtre (7,7%)**
- 3 **Fermeture de porte (7,7%)**
- 4 **Boutons de commande/de sélection des programmes (7,6%)**
- 5 **Pompe d'évacuation (6,8%)**

### DURÉE MOYENNE D'UTILISATION

1 MIELE	15 ans et 11 mois
2 LG	13 ans et 5 mois
3 SIEMENS	12 ans et 9 mois
4 BOSCH	11 ans et 8 mois
5 ELECTROLUX	11 ans et 6 mois
6 FAURE	11 ans et 4 mois
7 AEG	10 ans et 9 mois
8 SAMSUNG	10 ans et 8 mois
9 HOOVER	10 ans et 6 mois
10 VEDETTE	10 ans et 5 mois
11 HOTPOINT	10 ans et 4 mois
12 FAGOR	9 ans et 9 mois
13 SMEG	9 ans et 5 mois
14 INDESIT	9 ans et 5 mois
15 WHIRLPOOL	9 ans et 3 mois
16 BEKO	9 ans et 2 mois
17 BRANDT	8 ans et 11 mois
18 CANDY	8 ans et 10 mois
19 HAIER	8 ans et 6 mois
<b>TOUTES MARQUES</b>	<b>11 ans</b>

## SÈCHE-LINGE Ne le chargez qu'aux trois quarts

Tous les réparateurs recommandent de nettoyer les filtres de porte à chaque cycle. « Faites attention à ce que l'on puisse bien voir à travers, nous précise l'un d'eux. Parfois, le tamis a l'air propre, mais en fait, il est obstrué par de la poussière et du calcaire, ce qui dégrade la qualité du séchage. » Les filtres de socle/condenseur doivent être lavés chaque semaine. Ne dépassiez pas les trois quarts de la charge conseillée afin que le linge soit bien « déboulé » et que la courroie autour du tambour ne casse pas. En effet, cette attache (35 € environ) se brise en cas de problème pour arrêter le roulement avant que la cuve ne soit abîmée.



### TOP 5 DES PROBLÈMES LES PLUS FRÉQUENTS

- 1 **Fonction séchage (8,6%)**
- 2 **Filtre (6,4%)**
- 3 **Courroie (6,3%)**
- 4 **Fermeture de porte (5,1%)**
- 5 **Boutons de commande (5%)**

### DURÉE MOYENNE D'UTILISATION

1 MIELE	15 ans et 9 mois
2 SIEMENS	13 ans et 3 mois
3 HOOVER	12 ans et 8 mois
4 BOSCH	12 ans et 5 mois
5 FAURE	12 ans
6 ELECTROLUX	11 ans et 10 mois
7 VEDETTE	11 ans et 8 mois
8 AEG	11 ans et 6 mois
9 LG	11 ans et 4 mois
10 FAGOR	11 ans et 2 mois
11 HOTPOINT	11 ans
12 BRANDT	10 ans et 11 mois
13 WHIRLPOOL	10 ans et 9 mois
14 INDESIT	10 ans et 8 mois
15 BEKO	10 ans et 6 mois
16 SAMSUNG	10 ans
17 CANDY	9 ans et 11 mois
<b>TOUTES MARQUES</b>	<b>11 ans et 11 mois</b>

## RÉFRIGÉRATEURS Prévenez les problèmes de *no frost*

Une technologie *no frost* (sans givre) nécessite plus de vérifications et de démontage que celle d'un réfrigérateur en froid statique ou ventilé. Une panne peut donc coûter cher... Pour l'éviter, nettoyez fréquemment la gouttière de dégivrage, afin de prévenir les défauts de fusible thermique et les fuites au niveau des bacs à légumes. Une à deux fois par an, décrassez les serpentins du condenseur, à l'arrière du frigo. Lorsqu'ils sont couverts de saleté, de poils d'animaux ou de poussière, ils ne libèrent pas efficacement la chaleur. N'agrippez pas le bord de la porte, car cela entraîne une usure prématurée du joint – or, il est souvent moulé directement dessus, ce qui oblige à tout changer.



### TOP 5 DES PROBLÈMES LES PLUS FRÉQUENTS

- 1 Dégivrage automatique (*no frost*) (11,1%)
- 2 Problème de température (10,5%)
- 3 Fermeture des portes (10,3%)
- 4 Éclairage intérieur (9,3%)
- 5 Fuites d'eau (8,5%)

DURÉE MOYENNE D'UTILISATION	
1 LG	16 ans et 10 mois
2 MIELE	16 ans
3 SIEMENS	15 ans et 9 mois
4 LIEBHERR	15 ans
5 SAMSUNG	14 ans et 6 mois
6 BOSCH	14 ans et 5 mois
7 HAIER	12 ans et 11 mois
8 ELECTROLUX	12 ans et 11 mois
9 SMEG	12 ans et 9 mois
10 DAEWOO	12 ans et 7 mois
11 HOTPOINT	12 ans et 1 mois
12 FAURE	11 ans et 11 mois
13 AEG	11 ans et 10 mois
14 WHIRLPOOL	11 ans et 8 mois
15 INDESIT	11 ans et 5 mois
16 BEKO	11 ans et 1 mois
17 HOOVER	10 ans et 7 mois
18 FAGOR	10 ans et 3 mois
19 BRANDT	10 ans
20 THOMSON	9 ans et 7 mois
21 CANDY	9 ans et 5 mois
TOUTES MARQUES	12 ans et 11 mois

## LAVE-VAISSELLE Variez les cycles et retirez les débris

Effectuez un nettoyage à vide en mode intensif (65-70 °C) une fois par mois avec un produit ad hoc. Il est important de varier les cycles afin de faire travailler l'appareil sur diverses plages de température. Pour prévenir les défauts de vidange et conserver de bons résultats de lavage, décrassez le tamis du filtre de vidange une fois par semaine (en veillant à bien verrouiller le filtre). Faites de même avec les bras d'aspersion : dévissez-les avant de les passer sous l'eau chaude, afin de retirer les débris alimentaires qui s'y trouveraient. Les soucis de pompe sont faciles à régler, souvent, c'est un morceau de verre qui est tombé dedans.



### TOP 5 DES PROBLÈMES LES PLUS FRÉQUENTS

- 1 Pompe et évacuation (12,6 %)
- 2 Boutons de commande (8,8 %)
- 3 Fonction séchage (8 %)
- 4 Compartiments (déttergent, liquide de rinçage, sel) (7,4 %)
- 5 Problèmes électriques (6,7 %)

DURÉE MOYENNE D'UTILISATION	
1 NEFF	14 ans et 11 mois
2 MIELE	14 ans et 4 mois
3 SIEMENS	13 ans et 4 mois
4 BOSCH	12 ans et 7 mois
5 IKEA	12 ans et 1 mois
6 ELECTROLUX	11 ans et 7 mois
7 HOTPOINT	11 ans et 2 mois
8 SMEG	10 ans et 9 mois
9 AEG	10 ans et 8 mois
10 FAGOR	10 ans et 1 mois
11 INDESIT	9 ans et 10 mois
12 BEKO	9 ans et 9 mois
13 WHIRLPOOL	9 ans et 8 mois
14 BRANDT	9 ans et 3 mois
15 LG	9 ans et 3 mois
16 CANDY	9 ans et 2 mois
17 DE DIETRICH	9 ans et 1 mois
18 SAMSUNG	8 ans et 6 mois
TOUTES MARQUES	11 ans et 7 mois

INFLATION

## Carrefour débloque

Début mai, dans le supermarché Carrefour de Venette (60), en me rendant au rayon fruits et légumes je passe près d'un étalage « Défi anti-inflation » proposant des produits à « prix bloqués ». Il s'agit d'une opération que l'enseigne a lancée afin de « soutenir le pouvoir d'achat des Français. » Une tête d'ail y est, par exemple, commercialisée à 0,99 €. Interloquée par ce montant, je la pèse sur l'une des balances en libre-service en choisissant la catégorie « Ail en vrac ». Sur l'étiquette éditée figurent, comme d'habitude, respectivement



le poids, le tarif au kilo et la somme à payer : soit 0,074 kg, 9,99 €/kg et 0,74 €. Or, si je procède à un simple calcul élémentaire, la tête d'ail du soi-disant stand « Défi anti-inflation » à 0,99 € coûte... 13,38 €/kg. En ces temps où l'inflation grève le budget des consommateurs, c'est une honte qu'un distributeur comme Carrefour utilise l'appellation « prix bloqués » pour un même article vendu moins cher à un autre endroit du magasin. ♦

C. D., Compiègne (60)



ÉPARGNE

## Ouverture de LEP sous condition

Mon épouse et moi désirions souscrire chacun un livret d'épargne populaire (LEP) à La Banque postale alors que nous n'y possédons pas de compte. Le conseiller nous a annoncé que ce n'était pas possible sans en détenir un. Cette exigence est-elle légale ? ♦

M. K., Bouchain (59)

LA RÉPONSE DE QC

Comme l'indique la Banque de France, aucune disposition légale n'oblige un client à détenir dans le même établissement un compte courant en complément d'un LEP. La Banque postale peut vous ouvrir à chacun ce livret à condition que vous soyez tous deux fiscalement domiciliés en France, que votre revenu fiscal de référence ne dépasse pas un certain plafond et que vous y déposiez au moins 30 € à l'ouverture (art. L. 221-15 et R. 221-41 du Code monétaire et financier). Sur son site internet, elle précise que vous devrez l'alimenter par des

versements d'au minimum 10 € en espèces, par chèque ou par virement depuis un compte de La Banque postale ou d'une autre enseigne bancaire. Adressez donc une réclamation, par lettre ou par courriel, au bureau de poste qui vous a opposé un refus. Libre à vous également de souscrire un LEP ailleurs, auprès d'une banque habilitée. Sachez que La Banque postale avait agi de manière similaire, en 2020, pour le plan épargne logement (PEL), mais qu'elle avait fini par se raviser « sous la pression » d'une procédure que l'UFC-Que Choisir avait engagée.

ENQUÊTE

## Vous avez assuré, Que Choisir !

Il y a quelques semaines, j'ai lu votre article consacré aux experts en assurances et à la manière dont les compagnies réglaient les sinistres habitation (QC n° 623, lire aussi p. 28). Ingénieur de formation, j'exerce en tant qu'expert depuis 35 ans : 20 années dédiées au service des assureurs et 15 autres à celui des assurés. Je tiens à vous féliciter pour la rédaction de votre enquête. Vous avez « tapé dans le mille », si je peux m'exprimer ainsi. Sachez que cet article a beaucoup fait parler dans la profession. Il prouve que vous avez effectué un travail de fond et réussi à vous faire ouvrir des portes. ♦

P. B., par courriel

## CHAUFFAGE

## Un trafic de bois près de chez moi

Des habitants d'un village coupent des chênes ne leur appartenant pas. Puis ils revendent le bois en demandant un versement uniquement en espèces et sans facture. N'est-ce pas illicite ? ◆

**Stéphanie T.**, par courriel

## LA RÉPONSE DE QC

Si le bois a été coupé sans permission, il s'agit de vol, et de recel de vol dès lors qu'il est revendu (art. 311-1 et 321-1 du Code pénal). Ce que vous décrivez pourrait toutefois s'apparenter à ce que l'on appelle l'affouage. Les articles L. 243-1 et suivants du Code forestier encadrent cette pratique. Elle dépend également d'un règlement voté par l'autorité compétente (souvent, le conseil municipal). Parmi les coupes que l'Office national des forêts (ONF) autorise, une commune peut décider d'attribuer du bois de chauffage à ses habitants. Ces derniers ont donc le droit de le collecter en contrepartie de l'acquittement d'une taxe d'affouage. Son paiement s'effectue auprès du trésorier municipal, qui délivre en retour aux affouagistes un certificat faisant office de facture. Il est cependant interdit de vendre ce bois. La situation que vous exposez est peut-être un détournement du droit d'affouage. Contactez votre mairie ou l'ONF, qui entreprendra éventuellement les investigations nécessaires et décidera, le cas échéant, de la suite à donner à cette affaire.

## FIBRE OPTIQUE

## Le prix de l'expertise

Résidant en pavillon, je souhaite y faire poser la fibre. Une voisine m'a dit que c'était gratuit. Or, Orange m'a indiqué que l'« installation experte » me coûterait 89 €. Dois-je payer ? ♦

**C. B.,** L'Isle-Adam (95)

## LA RÉPONSE DE QC

La prise en charge des frais de raccordement par l'opérateur est prévue légalement quand il s'agit d'immeubles collectifs (art. L. 33-6 du Code des postes et des communications électroniques). Concernant l'habitat individuel, la loi reste muette. Le fournisseur a, dès lors, le droit de facturer cette intervention au consommateur ou de l'offrir à titre commercial. Sur son site internet, Orange annonce que la prestation est incluse dans l'offre pour un pavillon. L'« installation

expertise » est une option payante, qui comprend le branchement des appareils, des conseils d'optimisation et un diagnostic wifi. Si l'on ne vous a pas précisé le caractère facultatif de ce service, cela peut être assimilé à une pratique commerciale trompeuse (art. L.121-2 du Code de la consommation). Notez par ailleurs que, depuis 2016, les maisons neuves doivent être dotées d'un dispositif permettant de les relier à la fibre (art. R. 113-4 du Code de la construction et de l'habitation).

## ***Ils ne manquent pas d'air!***

## VOYAGES

## Quand le tarif s'envole

J'ai voulu réserver un séjour sur le site de Lidl Voyages. J'ai d'abord précisé les dates, le nombre de nuitées et celui des voyageurs (nous étions deux). Après validation, le prix initialement annoncé de 2444 € (1222 € par personne) est passé à 4 080 €, taxes comprises. Selon moi, il y a tromperie. Cela fait trois semaines que je retente ma chance, et c'est toujours pareil. J'en ai informé le service client. On me parle d'une mise à jour des tarifs qui n'est pas effectuée régulièrement. Lastminute.com agit de la même manière. C'est indigne d'induire ainsi les consommateurs en erreur ! ♦

**Saadia Abida**, Le Vaudreuil (27)



DISTRIBUTION

## Boulanger me roule dans la farine

Sur le site de Boulanger, je commande deux produits annoncés en stock, qui doivent être expédiés à des dates différentes. Puis on m'informe que l'un d'eux est indisponible et que je serai remboursé, mais seulement quand j'aurai reçu l'autre article. Sauf qu'il est censé arriver dans deux mois. Un distributeur peut-il conserver une somme versée pour un bien qu'il ne livrera pas ? ♦

Xavier Bertrand,  
Voisins-le-Bretonneux (78)



E-COMMERCE

## Frais de retour à payer

Je viens d'acheter en ligne une cuisinière, mais je me suis trompé de modèle. Pour son retour, le vendeur me demande 70 € et l'emballage d'origine. En a-t-il le droit ? ♦

J.C., par courriel

LA RÉPONSE DE QC

Le vendeur est tenu de respecter ses engagements. Lorsqu'il ne vous livre pas un produit à la date prévue, il engage sa responsabilité contractuelle même si un autre article doit vous être fourni plus tard. Dès que vous êtes certain que vous ne recevrez pas une partie de la commande, réclamez un remboursement. À cette fin, adressez un courrier recommandé avec AR à Boulanger afin d'exiger la restitution de la somme correspondante sous 14 jours (art. L. 216-6 et L. 216-7 du Code de la consommation). De plus, si le bien non expédié rend le reste de l'achat inutile, il est possible de tout annuler sans frais. Enfin, sachez que le fait d'induire en erreur sur une disponibilité peut constituer une pratique commerciale trompeuse (art. L. 121-1 et L. 121-2 du Code de la consommation).

LA RÉPONSE DE QC

Le webmarchand ne peut pas exiger que le produit lui soit retourné dans son carton d'origine. Ce n'est pas prévu par la loi. Elle indique seulement que les dépréciations n'étant pas dues à une manipulation normale de l'objet sont susceptibles d'engager votre responsabilité (art. L. 221-23 du Code de la consommation). Résultat, les clauses contractuelles qui imposent la restitution sous emballage d'origine non descellé sont considérées comme abusives, car elles risquent de faire obstacle à votre droit de rétractation (par exemple, jugement du TGI de Bordeaux, n° 3703/2006, du 11/03/2008). Par ailleurs, les frais de renvoi demeurent à votre charge sous réserve que le professionnel vous en ait informé dans ses conditions générales de vente. Si les 70 € demandés correspondent exactement au coût de réexpédition de la cuisinière, et non à une contrepartie financière ou à des frais forfaitaires de retour, vous réclamer cette somme est alors justifié (recommandation de la Commission des clauses abusives 07-02, 8<sup>o</sup>). C'est toutefois au e-commerçant de prouver son bien-fondé (art. 1353 du Code civil).

GAZ

## L'abonnement flambe à son tour

Dans le cadre de l'« Offre de bascule » gaz, le nouveau contrat applicable au 1<sup>er</sup> juillet 2023 du groupe ÉS, le prix de l'abonnement passera de 23,28 € à 42,61 €, ce qui représente une augmentation de 83% ! Ma facture d'énergie a déjà subi une hausse de 316 € (+ 27%) sur la période 2022-2023. J'ajoute qu'à l'inverse, ma consommation baisse chaque année. Tout cela n'est pas acceptable ! ♦

Laurent Pauly, Erstein (67)

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



## STATIONNEMENT

### Facturer autrement

Dernièrement, je suis allé en voiture à l'Institut Curie, à Paris. Au moment de régler ma place de parking, j'ai décidé, par précaution, de m'accorder une heure supplémentaire de marge. Malheureusement, le médecin avec lequel j'avais rendez-vous était très en retard, et j'ai regagné mon véhicule 15 minutes après l'heure limite indiquée sur mon ticket. Quelques jours plus tard, j'ai reçu un PV de 75 €, qui équivaut au coût d'une journée complète lorsque l'on se gare à cet endroit. En fait, l'automobiliste est confronté à un dilemme : soit il paye une durée de stationnement plus longue que nécessaire ; soit il prend le risque de ne pas mettre assez d'argent et est verbalisé. Dans tous les cas, il est volé. Avec les moyens technologiques actuels, et puisque la plupart d'entre nous possèdent une carte bancaire, il serait possible d'acheter un crédit d'heures ou de minutes. Au retour, si le délai imparti n'était pas complètement écoulé, on serait remboursé de la somme correspondant au temps non utilisé en réintroduisant sa carte dans le parcmètre. Simple, non ? ♦

Charles Diard, par courriel



### Avant qu'il ne soit trop tard...

## SANTÉ

### Des symptômes qui doivent alerter

J'ai été opérée en urgence absolue d'un abcès et d'une perforation du colon. Le lundi, j'ai de fortes douleurs abdominales. Je vomis, mais je n'ai ni diarrhée ni température. Je ne mange plus rien. Ma généraliste diagnostique une gastro. Le lendemain, j'évacue mes selles grâce à un suppositoire. Elles contiennent du sang. Le mercredi, je revois mon médecin, qui m'envoie passer un scanner. Je suis opérée et sauvée à 2 heures du matin. Je n'ai pas osé faire le 15 (le numéro du Samu), parce que j'ignorais que j'étais en urgence vitale. Il faudrait lancer des campagnes d'information afin d'inciter les personnes qui ont de tels symptômes à composer le 15, car elles risquent de mourir. ♦

Valérie Travaillet, par courriel



## SNCF

### Une amende pour entrave à la circulation

Assise à côté de mon chariot de courses dans le RER D, près d'une porte qui relie les voitures entre elles, je ne gênais personne. Et pourtant un contrôleur m'a infligé une amende de 200 € pour entrave à la circulation. Si le médiateur de la SNCF ne me donne pas raison, quel tribunal dois-je saisir ? ♦

Janine Michel, par courriel

## LA RÉPONSE DE QC

L'entrave à la circulation dans les couloirs est passible d'une contravention de 4<sup>e</sup> classe (art. R. 2241-23 du Code des transports). Si le médiateur confirme son maintien, et que vous ne la réglez pas dans les trois mois suivant le contrôle, votre dossier sera transmis au ministère public (art. 529-5 du Code de procédure pénale). Vous deviendrez redevable au Trésor public d'une amende forfaitaire majorée de 375 €. La contestation de ce procès-verbal se fait d'abord auprès

du ministère public (art. 530 du code précité). Elle peut être fondée sur un vice de forme ou de procédure, mais aussi sur la non-réalité de l'infraction. Attention : un PV faisant foi jusqu'à preuve contraire, vous devrez démontrer, par écrit ou par témoins, que vous ne l'avez pas commise (art. 537 du code précité). Dans le cas où le parquet refuse de classer l'affaire, il faudra saisir le tribunal de police (art. 531 du code précité). L'aide d'un avocat s'avérera probablement nécessaire.

# La valeur des étoiles

Le nombre d'étoiles qu'affichent les hôtels constitue l'un des premiers critères de choix des voyageurs. Mais attention, il n'existe pas de normes internationales.

## 1 En France, un classement national

Chez nous, le classement des hébergements collectifs tels que les hôtels, les campings ou les villages vacances est géré par Atout France, l'opérateur national du tourisme, et relève d'une demande de l'exploitant. Établi pour cinq ans, il s'échelonne d'une à cinq étoiles. Les critères (révisés, eux aussi, tous les cinq ans) évaluent le niveau de confort des équipements, les services proposés, et les bonnes pratiques en matière de respect de l'environnement et d'accessibilité.

## 2 Du une-étoile au palace

L'évaluation repose sur plus de 240 critères (propreté, taille des lits...), dont certains sont obligatoires. Pour obtenir une étoile, un hôtel doit proposer des chambres doubles d'au moins 9 m<sup>2</sup>, hors salle de bains qui, elle, peut être partagée. Un deux-étoiles possède, en outre, des espaces communs de plus de 30 m<sup>2</sup>, et la réception est ouverte 10 heures par jour. Cette dernière le reste 12 heures si on séjourne dans un trois-étoiles, et les chambres de cette catégorie d'hébergement disposent d'une superficie supérieure ou égale à 13,5 m<sup>2</sup>, de sanitaires



Les critères de notation sont parfois plus sévères en France qu'à l'étranger.

individuels et d'un téléviseur. Dans l'hôtellerie haut de gamme, elles mesurent au minimum 16 m<sup>2</sup> (quatre-étoiles) et 24 m<sup>2</sup> (cinq-étoiles), sanitaires inclus. Si ce type d'établissement comporte plus de 30 chambres, l'accueil est assuré 24 heures sur 24. Les cinq-étoiles présentant des caractéristiques exceptionnelles (intérêt patrimonial, services sur mesure...) peuvent décrocher la « distinction Palace ».

## 3 Une tentative d'harmonisation européenne

En France, ces règles s'avèrent plus strictes qu'à l'étranger. En Espagne ou en Italie, elles varient en fonction de la région. Ainsi, de l'autre côté des Alpes, un quatre-étoiles en Molise n'offre pas le même standing qu'un établissement du même niveau en Toscane, bien plus sévère. En 2009, les hôteliers allemands, autrichiens et suisses

ont créé la plateforme Hotelstars Union afin d'harmoniser leurs classements. Elle regroupe désormais 20 États membres (Belgique, Danemark, Grèce...) et a jaugé plus de 22 000 hôtels selon 247 critères communs. Ces derniers diffèrent des normes françaises (pas de surface minimale des chambres, par exemple).

## 4 De grosses différences au niveau mondial

Dans le reste du monde, les systèmes et les exigences fluctuent. Outre-Atlantique, l'Association américaine des automobilistes (AAA) note les hôtels aux États-Unis, au Canada, au Mexique et dans les Caraïbes en leur attribuant des diamants, qui correspondent à nos étoiles et sont dignes de confiance. Au Japon, en Thaïlande ou à Singapour, les hiérarchisations en étoiles équivalent aux standards européens, voire les dépassent : un trois-étoiles thaïlandais peut être supérieur à un quatre-étoiles français. À l'inverse, mieux vaut enlever une (ou deux...) aux prétentions des établissements égyptiens, turcs ou marocains. Le projet World Hotel Rating visait à normaliser les classements des hôtels dans le monde entier. Mais, après une phase de test annoncée pour 2010, il est tombé à l'eau.

## MAISON CONNECTÉE // / / / /

### Le sauveur s'appelle Matter



Faute de compatibilité entre les marques, la domotique patine depuis des années. Matter, un nouveau standard largement adopté, va simplifier les choses.

#### LA DOMOTIQUE, C'EST FINI !

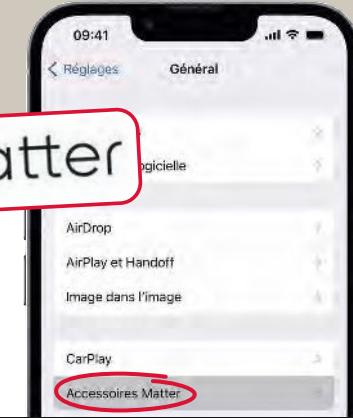
On en parle depuis si longtemps que le mot « domotique » a déjà pris un coup de vieux. Désormais, les ampoules, les stores, les thermostats, les détecteurs de mouvement ou encore les prises électriques que l'on peut contrôler à distance forment ce que l'on appelle la « maison connectée ». Une expression plus moderne, mais également... plus réaliste. « *La domotique à l'ancienne était beaucoup trop compliquée à mettre en œuvre. Les objets connectés de marques différentes ne pouvaient pas communiquer au sein d'une même installation. Résultat, ça n'a jamais vraiment pris* », constate Christophe Bresson, directeur de la communication de Signify (anciennement Philips Lighting). L'arrivée des assistants vocaux (Alexa, Google Assistant, Siri) a marqué une grande avancée, car les constructeurs ont rendu leurs modèles compatibles.

#### PLACE À UN AUTRE STANDARD

Matter, c'est la solution standard que l'on attendait pour rendre la maison connectée accessible à tous, facilement. Les géants du Web (Apple, Google, Amazon), de la domotique (Signify, Somfy, Legrand) et d'autres horizons (Ikea, Samsung SmartThings, Schneider Electric... soit 180 fabricants au total), réunis au sein de la Connectivity Standards Alliance (ex-Zigbee Alliance), se sont enfin mis d'accord afin que tous les équipements connectés communiquent entre eux, et que tous puissent être commandés depuis une même interface.

#### GÉNÉRALISATION PAR ÉTAPES

Matter résout ainsi les problèmes de compatibilité des différents protocoles existants (Zigbee, Z-Wave, EnOcean, etc.). Concrètement, les utilisateurs d'Apple HomeKit auront la



**Le logo Matter garantit une compatibilité maximale des objets connectés. Même Apple a adopté ce standard !**

possibilité de configurer leurs appareils via l'enceinte Echo Show d'Amazon, les équipements Alexa seront pilotables avec Siri, etc. Quel que soit l'écosystème connecté, tous les produits estampillés Matter seront compatibles. Cela concerne d'abord surtout des ampoules, des enceintes, des volets ou des thermostats, qui constituent des points d'entrée dans la connectivité. Puis viendront les caméras de surveillance ou les aspirateurs robots. Lancé en début d'année, le logo Matter apparaîtra rapidement sur les emballages en rayon.

## MÉDICAMENTS // / / / / / / / /

### Côté délivrance, qui a le dernier mot ?

Le pharmacien peut refuser de dispenser un médicament pour éviter des conséquences fâcheuses.

#### UNE MESURE PROTECTRICE

Votre généraliste vous a prescrit un ou plusieurs traitements, mais le pharmacien ne veut pas vous les délivrer ? Il est dans son droit. C'est même son devoir, selon l'article R. 4235-61 du Code de la santé publique : « *Lorsque l'intérêt de la santé du patient lui paraît l'exiger, [ce dernier] doit refuser de dispenser un médicament.* » Ce double regard médecin-pharmacien sert les malades. Nous avons constaté maintes fois, à *Que Choisir*, que les prescriptions n'étaient pas toujours pertinentes (coexistence de molécules incompatibles, surprescription, etc.). Il arrive également que des praticiens ne respectent pas certaines règles, en particulier concernant les somnifères. Ils notent « *à renouveler* » sur l'ordonnance alors que c'est interdit, ou doublent les doses prévues par l'autorisation de mise sur le marché.



#### LE CAS DES TRAITEMENTS À RISQUE POUR LE FŒTUS

Ce refus de délivrance intervient notamment dans le cas des médicaments tératogènes (risquant de provoquer des malformations chez le fœtus), qui font l'objet d'une réglementation spécifique. Citons, par exemple, le valproate de sodium (principe actif de la Dépakine) aux propriétés

antiépileptiques, l'isotétrinoïne (Curacné, Procuta, etc.) dispensée pour traiter l'acné sévère, ou le méthotrexate utilisé contre certains cancers et la maladie de Crohn. Comme il faut éviter à tout prix une grossesse, les femmes doivent signer des formulaires, appelés « accords de soins », qui leur imposent d'adopter un moyen de contraception et de procéder à des tests de grossesse mensuels conditionnant le renouvellement de la prescription. Faute de se plier à ces exigences, certaines se voient refuser leur médicament.

Des patientes contestent ces obligations qui, même si elles partent d'une intention louable, reposent sur le principe que toutes les femmes en âge de procréer sont susceptibles de tomber enceintes. Or, ce n'est, bien sûr, pas possible quand elles n'ont pas d'activité sexuelle, ou pas avec des hommes, ou que leur partenaire stable est stérile. Dans ces cas de figure, il serait souhaitable de leur faire confiance : une solution telle qu'une attestation sur l'honneur d'absence de risque de grossesse suffirait.

## Toujours dans le brouillard

Les copropriétés... de vrais paniers de crabes !

Il est souvent difficile de faire la part des choses. Retour sur un article récemment publié dans *Que Choisir*.

— Par ARNAUD DE BLAUWE

**L**ecteurs et lectrices de *Que Choisir*, vous connaissez bien la rubrique «Ça pourrait vous arriver». Publiée chaque mois<sup>(1)</sup>, elle est l'une des plus lues. Il y est souvent question de conflits entre particuliers ou entre consommateurs et professionnels ou institutions. Des articles qui donnent la parole à toutes les parties impliquées, s'appuient sur des documents... Trancher de manière certaine ? L'exercice a ses limites. Après tout, nous ne sommes que des «journalistes», pas des juges ni des policiers avec les pouvoirs attachés à ces fonctions. Et s'il est un domaine où l'on marche sur des œufs, c'est bien celui de la copropriété, sujet passionnel qui charrie son lot d'affirmations infondées et de comportements peu honorables.

### En mai, fais ce qu'il te plaît

Lundi 15 mai, 10 h. Nous voilà dans les locaux du syndic lyonnais César & Brutus, qui gère la résidence Le Joli Mai à Ecully (69). Un mois auparavant, nous nous étions déjà entretenus avec lui, afin de parler des accusations portées par l'une des copropriétaires de cet ensemble de 120 logements. Un témoignage paru dans le «Ça pourrait vous arriver» du numéro 624, titré «Du brouillard sur les comptes». Caroline Aldebert y dénonçait pêle-mêle des comptes opaques et non communiqués, des tentatives d'intimidation...

Dans la salle de réunion de César & Brutus, assis face à nous, Olivier Blondet, l'un des associés, et



Marlène Mantrand, qui s'occupe du Joli Mai. L'article, qui donnait leur position («Il n'y a pas de soucis avec cette grosse copropriété»), les a choqués. Et ils nous l'ont dit. «*Nos relations avec le conseil syndical – dont ne fait plus partie madame Aldebert... qui n'assiste même plus aux assemblées générales (AG) – sont bonnes*, assène Olivier Blondet. *Certes, il est exigeant, ce qui nous demande du travail, mais il n'y a pas de tensions.*» Le moment d'évoquer, à nouveau, les remarques formulées dans un audit (nous en avions obtenu une copie) diligenté à la demande de Caroline Aldebert. Il pointait des irrégularités, surtout imputables à Citya, le syndic précédent. «*Pendant un temps, c'est vrai, il y aurait dû avoir trois AG annuelles et non une seule: une pour chacun des deux bâtiments et une autre pour les parties communes*, rappelle Olivier Blondet. *Aujourd'hui, tout a été remis d'équerre, ce qui a nécessité un grand nombre d'écritures comptables* [nous l'avions précisé dans notre article].» Il poursuit: «*Madame Aldebert a exigé une autre expertise. Qui lui a été refusée. Elle nous a alors assigné, de même que Citya et le conseil syndical. Elle a été déboutée.*»

Et comme souvent en pareil cas, la conversation dévie sur la personnalité de «l'empêcheur de tourner en rond». «*Nous gérons 6 000 lots. Cette femme est la seule à poser ce genre de problème*», assure Marlène Mantrand. Prière de la croire sur parole... «*Elle dit être insultée ou menacée, enchaîne la gestionnaire. Mais elle agit de même!*» Nos interlocuteurs nous tendent alors des attestations et des e-mails fustigeant le comportement de Caroline Aldebert. Ils nous fournissent également les coordonnées d'une habitante qui aurait «*déménagé à cause d'elle*». Vérification faite, la réalité est plus nuancée.

Avant de prendre congé, une dernière réflexion: pourquoi le syndic, sûr de lui, n'a-t-il pas agi sur le plan juridique (droit de réponse, diffamation...) contre *Que Choisir*, responsable de ce qui s'écrit dans ses pages ? Une question qui restera sans vraie réponse, sans doute parce qu'avec les «histoires» de copropriétés, rien n'est jamais tout noir ou tout blanc ! ♦

(1) Exceptionnellement remplacée, ce mois-ci, par l'interview de la Défenseure des droits, p. 22-23.



# Complétez votre collection



## QUE CHOISIR



N° 625



N° 624



N° 623



N° 622

## QUE CHOISIR ARGENT



N° 171



N° 170

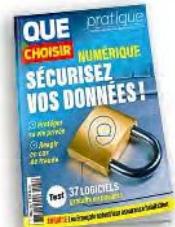


N° 169



N° 168

## QUE CHOISIR PRATIQUE



N° 136



N° 135



N° 134



N° 133

## QUE CHOISIR SANTÉ



N° 183



N° 182



N° 181



N° 180

Pour conserver tous vos numéros



10 €



9,50 €

La reliure  
**QUE CHOISIR**

La reliure  
**QUE CHOISIR SANTÉ**

## Pour commander

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

### QUE CHOISIR

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



### BULLETIN DE COMMANDE

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

Numéros commandés	Prix unitaire	Ex.	Total (en €)
<b>QUE CHOISIR</b>			
N° 622 <input type="checkbox"/>	N° 623 <input type="checkbox"/>	4,80 €	
N° 624 <input type="checkbox"/>	N° 625 <input type="checkbox"/>	4,80 €	
<b>QUE CHOISIR ARGENT</b>			
N° 168 <input type="checkbox"/>	N° 169 <input type="checkbox"/>	4,95 €	
N° 170 <input type="checkbox"/>	N° 171 <input type="checkbox"/>	4,95 €	
<b>QUE CHOISIR PRATIQUE</b>			
N° 133 <input type="checkbox"/>	N° 134 <input type="checkbox"/>	6,95 €	
N° 135 <input type="checkbox"/>	N° 136 <input type="checkbox"/>	6,95 €	
<b>QUE CHOISIR SANTÉ</b>			
N° 180 <input type="checkbox"/>	N° 181 <input type="checkbox"/>	3,90 €	
N° 182 <input type="checkbox"/>	N° 183 <input type="checkbox"/>	3,90 €	
<b>LES RELIURES</b>			
Reliure Que Choisir		10 €	
Reliure Que Choisir Santé		9,50 €	

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

MONTANT TOTAL DE VOTRE COMMANDE

M.  Mme

Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Code postal \_\_\_\_\_ Localité \_\_\_\_\_

Je joins mon règlement

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

par carte bancaire

N° \_\_\_\_\_

Date de validité \_\_\_\_\_ Signature \_\_\_\_\_

Offre valable en France métropolitaine.

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

# LES SUPERMARCHÉS DRIVES LES MOINS CHERS



SHUTTERSTOCK/MMD CREATIVE

**Comparez les prix**

Grâce à **notre carte interactive**, localisez les magasins drives **proches de chez vous** et maîtrisez votre budget courses !

**[Ufcqc.link/drives626](http://Ufcqc.link/drives626)**

**Un service gratuit !**

Pour accéder à la carte, copiez l'URL ci-dessus ou flashez le QR code



**UFC QUE CHOISIR**

UNION FÉDÉRALE  
DES CONSOMMATEURS  
— QUE CHOISIR