N° 629 • NOVEMBRE 2023

QUE CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT • SANS PUBLICITÉ

Téléviseurs

45 écrans de 107 à 165 cm

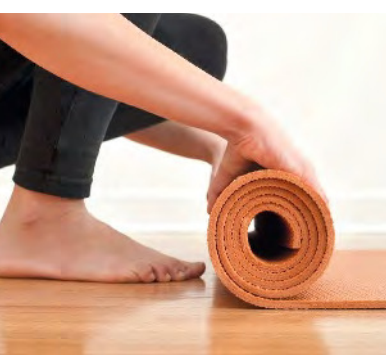
PESTICIDES

La France fait-elle mieux que les autres ?

NOS RÉSULTATS EXCLUSIFS

TESTS LABO QC

- **LAVE-LINGE**
- **SAVONS** ET **GELS** DOUCHE
- **PNEUS** HIVER
- **TAPIS** DE YOGA



Fers, robots, aspirateurs... *Les marques qui durent*

L 12260 - 629 - F: 4,80 € - RD

DOM avion: 6 € • TOM: 720 XPF

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,** 1re 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 :

Quechoisir.org

RAWPIXEL.COM/SHUTTERSTOCK

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

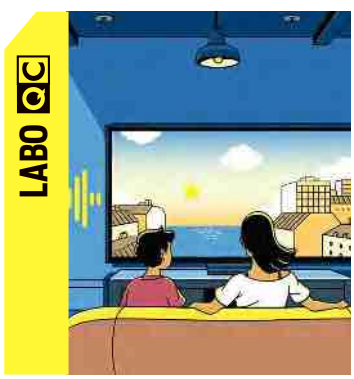
Présidente et directrice des publications : Marie-Amandine Stévenin • **Relations presse/communication :** Corentin Coppens, Lauren Nelson, Anne Vesque • **Directeur général délégué :** Jérôme Franck **RÉDACTION** • **Rédacteurs en chef :** Arnaud de Blauwe (*QC* mensuel), Franck Attia (*QC* en ligne), Pascale Barlet (*QC Argent* et *QC Pratique*), Perrine Vennetier (*QC Santé*) – **Assistante :** Catherine Salignon • **Secrétaire général de la rédaction :** Laurent Suchowiecki • **Enquêtes, reportages :** Elsa Abdoun, Morgan Bourven, Cyril Brosset, Elsa Casalegno, Élisabeth Chesnais, Camille Gruhier (cheffe de rubrique tests), Fabienne Maleysson, Yves Martin, Élisa Oudin, Anne-Sophie Stamane, Pierre Thieulin-Pardo, Audrey Vaugrente • **Secrétariat de rédaction :** Valérie Barrès-Jacobs, Marie Bourdellès, Gaëlle Desportes, Leslie George (*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 • **Documentation :** Frédérique Vidal **(responsable),** Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin • **Ont collaboré à ce numéro :** Ivan Logvenoff, Olivier Puren **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, Séliha Redjadj, Gabrielle Théry, Domitille Vey **OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION** • Grégory Caret **(directeur),** Noé Bauduin, Isabelle Bourcier, Ingrid Stiemer, Juliette Vacant **JURIDIQUE** • 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)** • **Informatique :** Jean-Baptiste Goupille **(directeur technique),** Damien Bidault, Rémy Ebbo, Gilles Jean, Willy Julan, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Zohra Sourta, Alexis Ulrich • **Logistique :** Philippe Ballon **(responsable),** Assia Chetioui, 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 Phommarinh, Nicolas Schaller, Ibrahim Sissoko, Anaïs Wernle • **Courrier :** Brigitte Bouttier **DIRECTION DE L'INFORMATION JURIDIQUE** • Sophie Herbreteau **(directrice),** Murielle Bailly, Christina Bamba, Magali Berthe, Caroline Bonnet, Lisa Charaf Zadah, Clémentine Chervin, Emmanuel Eslin, Rachelle François, Ruth Kinouani, Julia Le Roux, Laure Littardi, Patricia Lorineau, Justine Marenda, Krystèle Mensah, Emmanuelle Pozza, Samir Victor • **Service abonnements :** *Que Choisir,* 45, avenue du Général-Leclerc, 60643 Chantilly cedex. Tél. : 01 55 56 71 09 • **Inspection des ventes et réassorts 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 :** Philippe Balbastre, Xavier Kruger, Jean-Christophe Lampe, Jean-Pierre Lhermitte, Odette Mairey, Anne Morin, Ludivine Payraud, Philippe Quique, Marie-Christine Radenne ; et pour le personnel, Arnaud de Blauwe, Patricia Lorineau • **Études et Lobby :** Olivier Andrault, Antoine Autier, Lucile Buisson, Mélissa Chevillard, Christelle Leduc, Frithjof Michaelsen, Benjamin Recher, Maria Roubtsova • **Action politique :** Cédric Musso **(directeur)** • **Relations associatives :** Myriam Bos, Christine Chaton, Catherine Guillerm, Cloé Leyrat, Grégory Loison, Nadia Mamri, Karina Novelli, Jean-Philippe Randriambelson **IMPRESSION** • RotoFrance, rue de la Maison-Rouge, 77185 Lognes. Distribué par MLP. Dépôt légal n° 144. Commission paritaire n° 0727 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart abonnement à *Que Choisir Santé,* un encart « Carte d'information juridique » sur une partie du tirage et un encart sous enveloppe collée en 4e de couverture sur une partie du tirage. Numéro imprimé avec des encres blanches sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1 580 kg CO_2/T papier. Origine papier : Norrköping, Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.

SOMMAIRE

N° 629 – NOVEMBRE 2023

14
Pesticides
Faut-il manger français ?

25
Travaux de rénovation
Une entreprise sans scrupules



32
Téléviseurs
Le défi du son

57
Petit électroménager
10 ans, le bel âge

INFO EXPRESS
Toute la consommation en bref 4

AUSSI UNE ASSOCIATION
Le billet de Marie-Amandine Stévenin et les actions nationales 10
Les associations locales et leurs actions 12

ZONE ROUGE
Pesticides ▪ Faut-il manger français ? 14

ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER
Construction ▪ En état imparfait d'achèvement ! 20

ALERTE
Prêts immobiliers
▪ Les contrevérités de Meilleurtaux 22
Eau augmentée ▪ Miracle ou arnaque ? 24
Travaux de rénovation
▪ Une entreprise sans scrupules 25
Puériculture ▪ Aberrations en rayon 28
Transport ▪ Wizz Air se moque du monde 30

LABO QC
Téléviseurs ▪ Le défi du son 32
Barres de son 36
Vélos électriques 37
Savons et gels douche hydratants
▪ C'est du propre, ces slogans ! 38
Tapis de yoga ▪ Plusieurs modèles en bonne posture 40
Pneus hiver ▪ Une limite… trop limite 42
Lave-linge ▪ Bien laver (presque) sans énergie 44
Testé ailleurs 47

DÉCRYPTAGE
Grande distribution
▪ Faux magasins, vrais clients 48
Impôts ▪ Moins de remises, plus de contrôles 51
Hausse des prix ▪ Une communication trompeuse 52
Se nourrir demain ▪ Grâce aux microbes ? 54
Petit électroménager ▪ 10 ans, le bel âge 57

FORUM
Vos courriers, vos questions et nos réponses 60

TOUT S'EXPLIQUE
Batterie ▪ Éviter le coup de chaud 64
Loisirs ▪ Comment randonner en temps de chasse 65
Nouveaux aliments ▪ Et voici la pomme in vitro 65

TICKETS DE CAISSE 66
Le papier reste un droit !

Le numéro 628 de *Que Choisir* a été tiré à 459 600 exemplaires.

CRÉDITS DE COUVERTURE
H. KINGFANCY/PNS, INLOVEHEM/ADOBE STOCK, INLOVEHEM/ADOBE STOCK, NEJRON PHOTO/ADOBE STOCK

TUCUMAN ; RAPIDEYE/ISTOCK ; MIKAEL MOUNE ; NEW AFRICA/ADOBE STOCK

ÉDITO

A. LECOMTE

ARNAUD DE BLAUWE
RÉDACTEUR EN CHEF

Fléaux

À *Que Choisir*, nous ne nous contentons pas de reprendre les statistiques officielles, d'autant qu'elles peuvent être biaisées. Calcul d'indices, relevés de prix, questionnaires de satisfaction, croisements de datas diverses… notre Observatoire de la consommation passe au crible tous les secteurs de la vie quotidienne et livre des données qui nous sont propres. Dans ce numéro, nous publions ainsi les résultats d'une enquête menée sur le démarchage téléphonique (lire p. 9) [1]. Ils révèlent que 97 % des personnes interrogées considèrent comme un fléau ces sollicitations incessantes pour les faire souscrire à un service ou acheter un bien. Ce score sans appel témoigne de votre exaspération face à ces pratiques qui perdurent en dépit d'une réglementation plus stricte… Un autre fléau vous préoccupe également, celui des arnaques. Selon notre troisième baromètre annuel sur ce thème, 16 % des répondants disent avoir été victimes d'une fraude ou d'une escroquerie en 2023 [1] – un chiffre stable par rapport à 2022. Les opérations bancaires frauduleuses sont encore le plus souvent citées (39 % des cas, + 9 points), devant l'achat « forcé » de produits non désirés (25 %, + 4 points). Une tendance qui ne nous surprend pas au regard des nombreux

16 % des sondés victimes d'arnaque

témoignages reçus ces derniers mois. Et les banques n'ayant visiblement pas pris la pleine mesure du phénomène, l'UFC-Que Choisir a porté plainte contre une douzaine d'entre elles afin de les inciter à réagir… Par ailleurs, quelle que soit l'arnaque, le canal privilégié pour abuser les consommateurs reste Internet, et le préjudice financier subi s'élève en moyenne à 700 €. Des sommes que les victimes ont bien peu de chances de revoir, les enquêtes, quand il y en a, aboutissant rarement. De votre côté, prudence, vigilance et prévention sont toujours les armes les plus efficaces pour vous défendre ! ◆

(1) Enquête en ligne du 19 au 23 septembre auprès d'un échantillon représentatif de 990 personnes.

INFO EXPRESS

CHAUDIÈRES À GAZ

Finalement, pas d'interdiction

Ouf ! Après avoir annoncé l'interdiction des chaudières à gaz dans l'existant en mai dernier, le gouvernement y a renoncé. Le but était d'inciter les ménages à passer aux pompes à chaleur (PAC) air-eau, jugées plus vertueuses sur le plan écologique. Finalement, si les 12 millions de foyers se chauffant au gaz voient leur équipement arriver en bout de course, ils pourront le remplacer. Une bonne nouvelle pour leur pouvoir d'achat, car une PAC coûte en moyenne 10 000 € de plus qu'une chaudière à gaz, tout en devant être changée plus souvent en raison d'une endurance moindre. Des aides pour son installation existent bien, mais elles ne concernent que les Français modestes ou très modestes. Par ailleurs, l'interdiction s'avérait contre-productive en matière de neutralité carbone. En effet, si l'électricité produite sur notre territoire génère peu de gaz à effet de serre, c'est grâce à notre parc nucléaire. Or, celui-ci est incapable de faire face aux pics de consommation électrique hivernaux. Passer massivement aux PAC aurait donc obligé à importer une électricité issue des centrales à charbon allemandes, hyperémissives… Reste l'idée de relever la TVA à 20 % : cela conduira de nombreux particuliers à opter pour des chaudières bas de gamme, moins performantes et plus polluantes. Un comble, dans le cadre de la planification écologique ! Heureusement, le projet de loi de finances 2024 ne le prévoit pas. Mais l'aide à l'achat via les primes énergie est, elle, supprimée. ◆

Une PAC coûte bien plus qu'une chaudière à gaz

CONTREFAÇONS

Saisie emblématique

La contrefaçon se niche bien partout ! La preuve, les douaniers réunionnais ont découvert, mi-septembre, un container renfermant 640 000 produits alimentaires contrefaits. Si cette cargaison, en provenance de Chine, n'était pas destinée au marché français (elle devait être expédiée à Madagascar), la saisie reste quand même spectaculaire et donne une idée de l'ampleur des trafics de marchandises qui se déroulent aux frontières. Le chargement contrôlé à l'île de La Réunion était censé ne comporter que des jouets. En réalité, les agents ont mis la main sur des milliers *« de cachets de poudre et de bouteilles de 25 ml portant les mentions Cola, Fanda, Cola Spray ou Sprite Spray »*, soit autant d'appellations faisant référence à des marques mondialement connues… Conformément à la réglementation en vigueur, ces denrées ont toutes été détruites. ◆

DOUANE FRANÇAISE

ABONNEMENT GAZ

Se plaindre en cas d'erreur ?

Se faire prélever 257 € par an d'abonnement, correspondant à une consommation annuelle de gaz supérieure à 6 000 kWh, alors qu'on en utilise moins, il y a de quoi être agacé… Mais avant de contester la facture auprès de son fournisseur, il faut se demander si l'on y perd vraiment. Car si ce tarif B1 à 257 € est nettement plus onéreux que le B0 à 103 €, qui s'adresse aux ménages nécessitant moins de 6 000 kWh, le kWh y coûte aussi beaucoup moins cher… Il s'affiche en effet à 9,32 centimes au prix repère (d'octobre) de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), contre 11,62 centimes avec l'abonnement BO.

Réagir ou non

Plutôt que d'exiger tout de suite un remboursement, on va donc calculer ce que l'on aurait payé avec ce « bon » abonnement, au tarif du kWh plus élevé. Si l'on est perdant, il faut vérifier l'option choisie à la souscription ; difficile de se plaindre si l'on avait sélectionné ou accepté l'abonnement B1… En effet, bien que la Commission des clauses abusives ait demandé la suppression, dans les contrats de gaz et d'électricité, de celles qui mettent *« à la charge du consommateur le devoir de s'assurer que le tarif souscrit correspond à ses besoins, alors que le devoir de conseil incombe au professionnel »*, cette mesure n'a jamais été actée.

Saisir le médiateur national de l'énergie

Depuis, la Cour de cassation a même jugé que n'était pas abusive une clause stipulant qu'il *« n'incomb[ait] pas au fournisseur d'énergie de vérifier spontanément, en cours de contrat, l'adéquation du tarif pratiqué à l'évolution des besoins de son client, mais uniquement de répondre aux sollicitations de celui-ci »*. Une position de la juridiction suprême qui n'empêche pas d'adresser une réclamation à son opérateur, voire de saisir le médiateur national de l'énergie en cas de refus. Si les écarts significatifs vous sont défavorables, il est probable que ce dernier recommande à votre fournisseur de vous indemniser. ◆

DÉODORANTS

Une marque retirée du marché

Nuud est une entreprise de cosmétiques qui déploie un marketing très particulier. Elle prétend que les utilisateurs de ses déodorants ne sont pas obligés d'y recourir tous les jours, et qu'ils peuvent même espacer les applications au fil du temps. Ceci grâce à un mode d'action unique reposant sur l'emploi d'argent, antibactérien. Mais l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé a surtout remarqué que ces déodorants risquaient de provoquer des kystes douloureux aux aisselles avec surinfection bactérienne. En témoignent les 158 alertes recueillies dans le cadre de la cosmétovigilance ! Les produits sont donc retirés du marché (et non *« épuisés »* comme indiqué sur le site). Si, à la suite d'un changement de formule, ils étaient à nouveau commercialisés, nous ne les conseillerions pas. Car la marque ne nous a fourni aucune donnée probante quand nous lui avons demandé des preuves d'efficacité et la garantie que l'argent entrant dans la composition n'était pas nanoparticulaire.

CORAUX

Il faut les protéger !

Dérèglement climatique et pollutions dues à nos activités font peser une lourde menace sur les coraux. L'Agence nationale de sécurité sanitaire a identifié, dans les eaux à proximité de plusieurs territoires d'outre-mer, une cinquantaine de molécules chimiques potentiellement toxiques pour ces écosystèmes parmi les plus riches de la planète. Hydrocarbures, pesticides, filtres UV, microplastiques, métaux, résidus de produits pharmaceutiques ou de détergents : la menace est multiple. L'Anses a distingué trois substances particulièrement néfastes parmi les filtres solaires : la benzophenone, l'octocrylene et l'ethylhexyl-methoxycinnamate. Des ingrédients que nous considérons également comme indésirables pour la santé humaine dans nos essais comparatifs et notre application mobile Quelproduit. Les composants nocifs pour les coraux se retrouvent en outre pénalisés dans nos tests de crèmes solaires. ◆

J. BONNEFOY; DR ; IMAGEBROCKER/ANDIA

BRONCHIOLITE

Y a-t-il un pilote dans l'avion ?

Voici une pénurie qui, pour une fois, touche un nouveau médicament : à peine sur le marché, la spécialité injectable indiquée dans la prévention de la bronchiolite, commercialisée par Sanofi sous le nom de Beyfortus (nirsévimab), a été prise d'assaut, et ce pour les deux dosages disponibles. Au point que, d'abord destinée à tous les nourrissons affrontant leur premier hiver, la plus petite posologie est désormais réservée aux maternités afin d'immuniser en priorité les nouveau-nés. En ville, le réassort n'aura pas lieu avant début novembre. Le cafouillage vient du décalage entre le nombre de commandes, seulement 200 000, alors que l'on compte plus de 700 000 naissances par an en France. C'est peu dire que les autorités n'ont pas vu venir l'engouement des parents pour ce produit censé éviter les formes graves d'atteinte respiratoire. Pas de panique si votre enfant ou petit-enfant n'a pas pu le recevoir : selon les études publiées par le fabricant, l'intérêt du Beyfortus est faible chez les bébés nés à terme et en bonne santé. Il n'est pas prouvé qu'en traitant tous azimuts, indépendamment du risque d'affection sévère, les hospitalisations baissent. En revanche, le bénéfice du Beyfortus est indéniable chez les bambins nés prématurés, ceux souffrant d'une cardiopathie ou d'une pathologie pulmonaire chronique. Leurs parents doivent impérativement disposer de la possibilité d'y recourir. Mais avec la rupture de stock actuelle, ce n'est pas possible. ◆

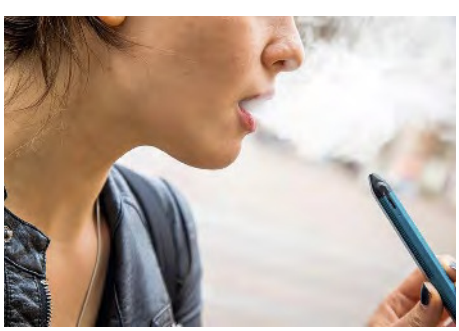
Les autorités n'ont pas anticipé...

TABAC

Les jeunes fument moins

Une enquête de l'Observatoire des drogues et des tendances addictives (OFDT) auprès de 23 701 personnes montre une chute du tabagisme chez les jeunes. Le nombre de fumeurs quotidiens a été divisé par 2 en 10 ans, passant de plus de 30 % à 16 % [1]. On constate le même fléchissement pour l'expérimentation (la « première cigarette »), tombée à 46 %, contre près de 70 % en 2011. On note de fortes disparités selon le statut scolaire : 10 % des lycéens des filières générales et technologiques fument tous les jours, contre 22 % des élèves de lycées professionnels, 38 % des apprentis et 43 % des adolescents sortis du système. La cigarette électronique affiche, elle, une forte progression. Et si l'alcool est la substance addictive dont l'expérience reste la plus partagée, elle aussi recule. L'étude montre qu'un jeune sur cinq n'en a jamais bu une goutte. C'était moins de 1 sur 10 il y a 10 ans. De quoi mettre un coup de vieux à l'impression que tout était mieux avant ! ◆

(1) Les chiffres ont été arrondis.



TOUCHER VAGINAL

Sur prescription

Le Conseil d'État a précisé, dans un arrêt rendu cet été, que sans prescription médicale, un masseur-kinésithérapeute n'avait pas le droit de pratiquer un toucher vaginal. Il a au passage confirmé que, même si l'acte était réalisé en qualité d'ostéopathe, le mis en cause pouvait être jugé devant l'Ordre des masseurs-kinésithérapeutes. Pour la haute juridiction administrative, la sanction d'un mois de suspension avec sursis prononcée contre un kiné-ostéo de Vendée, accusé par une de ses patientes, n'était pas suffisante au regard de l'interdiction claire d'effectuer ce geste. La chambre disciplinaire du Conseil de l'ordre des masseurs-kinésithérapeutes devra donc à nouveau statuer dans cette affaire. Elle reste de son ressort, même si le professionnel a, depuis, demandé et obtenu sa radiation en tant que kiné. Précisons aussi que le toucher vaginal n'est pas plus autorisé dans l'exercice de l'ostéopathie.

SOINS DENTAIRES

Voilà le ticket modérateur !

Annoncée par le gouvernement pour le 1er octobre, confirmée par un décret fin juillet, l'augmentation de la participation des assurés aux frais dentaires a été reportée au 15 octobre. Le conseil de l'Union nationale des caisses d'assurance maladie (Uncam) ayant botté en touche, il revenait à l'exécutif de fixer le niveau du reste à charge, pressenti à 40 %.

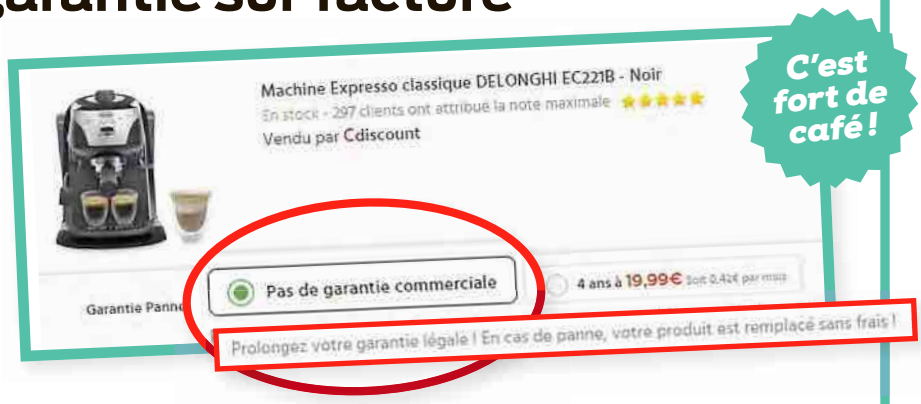
J. BONNEFOY; WAVEBREAK/PNS; DPA / PNS

Vu!

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 en scannant le QR code ci-contre ou en envoyant un e-mail à redaction@quechoisir.org.

Manipulation garantie sur facture

En magasin ou sur Internet, les commerçants tentent souvent de vendre des extensions de garantie alors que la majorité des appareils fonctionnent sans problème plusieurs années (lire notre enquête de fiabilité p. 57). À l'instar de Cdiscount : quand un article s'ajoute au panier (ici, une cafetière à 99 €), la case « Pas de garantie commerciale » est cochée. À côté, le site propose d'en souscrire une de « 4 ans à 19,99 € ». Or, tout bien est automatiquement couvert par la garantie légale de conformité de deux ans. D'ailleurs, une phrase, très discrète, précise : *« Prolongez votre garantie légale. »* Il ne s'agit donc pas d'une garantie de quatre ans, mais d'une extension de deux ans. Laisser accroire que le produit n'est pas garanti est ce qu'on appelle un *dark pattern*, c'est-à-dire un procédé conçu pour tromper ou manipuler un utilisateur afin de lui faire acheter un article ou souscrire un service.



C'est fort de café !

Sur la fiche de la cafetière, Cdiscount affichait ce qui suit : *« Dépêchez-vous ! Plus que 22 disponibles ! Plus de 100 personnes sont intéressées par ce produit. »* Un autre exemple de *dark pattern* !

SERVICES PUBLICS

Le Conseil d'État alerte à son tour

J. BONNEFOY

Dans un récent avis, le Conseil d'État l'a clamé : oui, le fossé se creuse entre l'action publique et les usagers. Même si des efforts ont été réalisés, ils ne sont pas assez suivis d'effets. Et pour cause, les ouvertures à la concurrence successives, la décentralisation ou encore l'accroissement des normes font que les consommateurs ont de plus en plus de mal à savoir qui fait quoi, ce qui rend les démarches toujours plus compliquées. La numérisation à marche forcée des services publics constitue un des exemples les plus frappants. Pour la haute autorité, la dématérialisation de la quasi-totalité des procédures administratives est une bonne chose, car elle permet à une large part de la population d'effectuer plus facilement les formalités. Néanmoins, ces mesures laissent sur le côté les personnes ne maîtrisant pas les outils informatiques.

Le fossé se creuse avec les usagers

Sur les manières d'y remédier, également, le Conseil d'État se montre on ne peut plus clair : *« Il apparaît indispensable de sortir du 100 % numérique et de remettre de l'humain au contact des usagers. »* Et si cela va dans le bon sens, de gros progrès restent à faire. En effet, les initiatives lancées pour rapprocher services publics et citoyens ont tendance à être disparates et inégales. Les plaquettes, sites internet et autres simulateurs de droits sont intéressants, à condition que les administrés y aient accès et les utilisent à bon escient. Quant aux guichets et aux permanences téléphoniques que la plupart des administrations proposent désormais, ils sont loin d'être performants. En 2021, par exemple, seulement 43 % des services publics mesuraient leur taux de décroché (la proportion entre les appels reçus et ceux traités) et, parmi eux, à peine 16 % atteignaient l'objectif fixé de 85 % ! Enfin, si la haute juridiction reconnaît que les maisons France services sont un vrai succès, elle estime qu'il faudrait les rendre plus efficaces, en impliquant notamment davantage les administrations partenaires et en formant mieux les agents d'accueil.

Démarche proactive

Au-delà de ces actions, le Conseil d'État prône une démarche proactive. Il souhaite voir les administrations identifier les bénéficiaires potentiels et aller vers eux pour les aider, plutôt que d'attendre qu'ils se manifestent. Cette mission pourrait être menée si les gains de productivité générés par la digitalisation des procédures y étaient systématiquement assignés, ce qui n'est pas le cas. La plupart de ces constats sont connus depuis longtemps et les suggestions d'amélioration sont loin d'être révolutionnaires. Mais, désormais, le Conseil d'État le dit aussi. ◆

BOISSON ÉNERGISANTE

Il y a 100 ans, à effet radioactif !

Une boisson énergisante enrichie en élément radioactif ? Heureusement, *Que Choisir* n'a jamais testé de tels produits. Mais cela aurait pu arriver... il y a 100 ans ! Au début du XXe siècle, quelques fabricants ont brièvement lancé cette mode, surfant sur l'enthousiasme soulevé par la découverte de la radioactivité. Leurs clients l'ont payé cher... Sur le site The Conversation, Timothy J. Jorgensen, professeur de radiologie médicale à l'université Georgetown (États-Unis), revient sur le RadiThor, commercialisé en Amérique dans les années 1920. Son ingrédient ? Du radium[1] à dissoudre dans de l'eau distillée. *« Il était vendu dans des bouteilles de 30 ml qui coûtaient alors 1 $ pièce (environ 15 $ actuellement),* décrit le chercheur. *Outre l'énergie qu'il fournissait, son fabricant prétendait que le breuvage guérissait une foule de maux – dont l'impuissance. »* Parmi ses adeptes, un industriel de Pittsburgh, Eben Byers, en aurait consommé de *« une à deux bouteilles par jour pendant plus de trois ans »*. Il est mort *« de multiples cancers, défiguré et dans des souffrances atroces »,* cinq ans après avoir pris cette habitude... Pourtant, les dangers de la radioactivité étaient déjà connus à l'époque. Aujourd'hui, les stimulants (caféine, taurine, vitamines, etc.) incorporés aux boissons énergisantes font pâle figure à côté du RadiThor. Mais n'en abusez pas pour autant ! L'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail alerte régulièrement sur les effets indésirables associés à la consommation de ces sodas : sensations d'oppression, tachycardie, hypertension, troubles du rythme jusqu'à l'arrêt cardiaque, anxiété, crises de panique, hallucinations, épilepsie... Un cocktail explosif. ◆

(1) Élément extrêmement radioactif, présent dans les roches à l'état naturel.

LOGEMENT

Crise sévère en vue

Décidément, le gouvernement a du mal à gérer les conséquences de la loi Climat et résilience ! Elle proscrit la location des logements classés G (échelle de A à G) dès 2025, et de ceux notés F en 2028. Il y a d'abord eu le décret très flou de l'été (*QC* n° 628), qui prévoit des exemptions de rénovation énergétique pour certains biens, son objet laissant plutôt croire qu'ils resteraient louables alors que la loi l'interdit. Et puis, dans la foulée, le ministre du Logement a annoncé qu'il voulait faire passer les habitations de G à F grâce à des travaux « simples » avant 2025. C'est que la crise de l'immobilier neuf étant déjà là, réduire le parc locatif au fil des interdictions démarrant le 1er janvier 2025 amplifiera fortement la pénurie de biens... Il est plutôt salutaire que les pouvoirs publics en prennent conscience. Encore faut-il qu'ils trouvent le moyen de transformer des appartements de G à F sans l'accord de la copropriété, ce qui ne va pas de soi. De plus, on voit mal les bailleurs lancer des chantiers pour louer pendant trois ans sans pouvoir augmenter le loyer (il est bloqué), sachant qu'ils n'auront plus le droit de proposer ces passoires thermiques le 1er janvier 2028... En l'état actuel de la réglementation, le nombre de biens disponibles ne peut que diminuer tandis que les besoins augmentent. ◆

Réduction du nombre de biens disponibles

BOUTEILLES EN PLASTIQUE

La consigne tombe à l'eau

Fin septembre, lors des Assises des déchets à Nantes (44), le ministre de la Transition écologique, Christophe Béchu, a annoncé l'abandon du projet de consigne sur les bouteilles en plastique, mettant fin à la polémique. Le gouvernement s'obstinait jusqu'alors à imposer cette mesure en dépit de fortes oppositions. La consigne prévue n'avait en effet rien à voir avec la vraie, celle des bouteilles en verre qu'on lave pour les réutiliser. Celles en plastique,

elles, auraient été recyclées, or cette filière de transformation existe déjà. Les ménages les mettent dans le sac de tri ou la poubelle jaune, les centres de tri les séparent des autres flux et en font des balles revendues aux recycleurs, en général à un bon prix, contrairement aux autres emballages en plastique. Cela participe au financement de la gestion des déchets ménagers, et c'est autant de moins à dépenser pour les consommateurs, via la taxe foncière ou les charges locatives. Perdre ce gisement en augmenterait le coût de 320 millions d'euros. En plus, passer à la consigne ne ferait que banaliser l'emploi du plastique jetable, alors que la réduction de son usage devient une priorité. Les seuls gagnants auraient été les industriels de l'eau en bouteilles et des sodas. Outre les 750 millions que la consigne plastique leur aurait rapportés, selon les associations d'élus, elle aurait redoré l'image de ce matériau. On comprend le lobbying effréné qu'ils ont mené... En pure perte.

Les stats de Que Choisir

Insup... portable démarchage téléphonique

L'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir a sondé un échantillon de Français à propos du démarchage téléphonique. Sans surprise, il en ressort que cette pratique commerciale reste un fléau. D'autant que les campagnes ciblent de plus en plus les smartphones. Une évolution logique, puisque toutes les catégories de la population en sont équipées. Ainsi, trois personnes sur quatre affirment être *« dérangées »* au moins une fois par semaine. Pour le téléphone fixe, la proportion tombe à un peu plus de deux sur quatre. Il faut dire que, pour les démarcheurs, le portable augmente les chances de voir leur appel pris. Surtout, il offre la possibilité de contourner la réglementation, qui interdit le démarchage via une ligne fixe entre 13 et 14 h et de 20 h à 10 h du matin, de même que les samedis, dimanches et jours fériés.

FRÉQUENCE DU DÉMARCHAGE

 # Sur le portable

Une fois par semaine : **72 %**

Une fois par jour : **38 %**

 # Sur le fixe

Une fois par semaine : **58 %**

Une fois par jour : **41 %**

PERCEPTION DU DÉMARCHAGE

97 % des personnes interrogées se disent irritées par les appels, **77 %** les trouvant même *« très agaçants »*.

(1) Sondage en ligne effectué sur la base d'un échantillon représentatif de 990 répondants constitué selon la méthode des quotas, entre le 19 et le 26 septembre 2023.

Source : Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir.

BIODÉCHETS

Les collectivités à la traîne

Épluchures, trognons et autres restes de repas : notre poubelle déborde de ces biodéchets qui pourraient être valorisés et finissent en décharge ou en incinérateur, générant pollutions et dépenses d'énergie inconsidérées. Depuis 2015, trois textes ont édicté une obligation, pour les collectivités, de tri à la source de ces déchets organiques. Échéance : le 31 décembre 2023. Or, selon l'Agence de la transition écologique (Ademe), elles ne pourront pas s'y tenir. À peine un quart de la population dispose, à ce jour, d'une solution, que ce soit la collecte en porte à porte, des points d'apport volontaire régulièrement vidés ou du compostage de proximité. Une situation anormale pour l'association Zero Waste France (ZWF), qui dénonce deux lacunes de la réglementation. D'abord, les conditions de son respect ne sont pas définies. Par exemple, en ce qui concerne les points d'apport volontaire, à partir de quelle distance des logements considère-t-on qu'ils constituent une solution offerte aux citoyens ?

La valorisation des biodéchets souffre d'un manque de solutions pratiques.

N. VREESMARC/PACHACAMAC-REA ; J. BONNEFOY ; STOKKETE/ADOBE STOCK ; C. SIRERE/NATURIMAGES

Zero Waste France dénonce deux lacunes dans la réglementation

Cent mètres seraient raisonnables, estime ZWF. Elle note ensuite qu'il n'existe pas de sanction si l'échéance n'est pas observée. Tout en réclamant un accompagnement, notamment financier, des collectivités, l'association demande qu'elles soient soumises par décret à une obligation de moyens et de résultats. Elle souhaite également que soient pénalisées celles qui n'auraient pas établi un plan d'action au 1er janvier. ◆

LE BILLET

MARIE-AMANDINE STÉVENIN
PRÉSIDENTE DE L'UFC-QUE CHOISIR

GREENWASHING

La mauvaise politique de l'État

La crise climatique exige que des mesures soient prises en urgence pour limiter la pollution et préserver nos ressources. Cette lutte, que l'UFC-Que Choisir partage en promouvant une consommation responsable, nous impose de dénoncer ce qui relève plus du greenwashing politique que d'actions efficaces. Nous nous sommes ainsi mobilisés contre l'interdiction des chaudières à gaz, annoncée sans qu'aucun bilan environnemental fiable ne l'appuie (lire aussi p. 4). Si la pompe à chaleur peut être une bonne alternative, la transition, très onéreuse, n'est pas toujours possible et s'avère inutile dans une habitation mal isolée. Nous avons été entendus et je ne peux que m'en féliciter. Pour décarboner l'habitat, il faut d'abord se concentrer sur l'isolation, laquelle doit être accompagnée, financièrement et techniquement. Trop d'escrocs sévissent encore dans ce domaine, ainsi que le souligne l'explosion des litiges traités par nos associations locales. L'État avait également suggéré la création d'une consigne dédiée au recyclage des bouteilles plastique (lire aussi p. 8). L'UFC-Que Choisir, qui plaide pour une réduction des déchets à la source, est montée au créneau. Elle a rappelé que cette solution coûte très cher aux consommateurs et que, dans les pays où elle existe, comme en Allemagne, la commercialisation de bouteilles en plastique a augmenté… Cherchez l'erreur ! Cette fausse bonne idée a heureusement été mise au placard. Soit deux victoires de notre association, même s'il reste encore beaucoup à faire pour que les pouvoirs publics prennent, au-delà des discours, les décisions permettant une véritable consommation responsable. ◆

Retrouvez les billets de Marie-Amandine Stévenin sur **QUECHOISIR.ORG**

Les actions ***nationales***

GARDE D'ENFANTS

On manque cruellement de places

J.-P. MULLER/AFP

Il n'y a pas d'égalité territoriale sur les solutions de garde.

Selon le constat sans appel dressé par une étude de l'UFC-Que Choisir, 4 enfants sur 10 âgés de 0 à 3 ans ne pourraient pas être accueillis auprès d'une assistante maternelle ou en crèche. Surtout, alors que l'offre de garde des tout-petits n'a cessé de se dégrader ces dernières années, les perspectives de départs en retraite de professionnels de la petite enfance d'ici à 2030 font craindre la perte de 480 000 places supplémentaires ! En outre, si ce resserrement est constaté partout, l'UFC-Que Choisir pointe, comme pour les Ehpad, des inégalités territoriales criantes. Ainsi, alors que l'on dénombre 83 places pour 100 enfants de moins de 3 ans en Mayenne, on en compte que 32 en Seine-Saint-Denis… Une telle situation entraîne de déplorables conséquences économiques pour les ménages, au moins à deux niveaux. D'abord, sur l'emploi ou l'employabilité des parents, car sans solutions de garde, ils sont obligés de s'occuper de leur progéniture – ce qui les prive aussi de ressources salariales. Ensuite, sur le pouvoir d'achat des familles. Celles qui résident dans les départements disposant du plus faible nombre de places en crèche sont les plus pénalisées, puisque les restes à charge sont systématiquement supérieurs quand l'on a recours à une assistante maternelle. Depuis 2007, les présidents de la République successifs promettent des réformes d'ampleur. Mais, en réalité, nous en sommes restés aux vœux pieux. L'UFC-Que Choisir presse donc les pouvoirs publics de prendre enfin les mesures à la hauteur de l'enjeu, à commencer par la création d'un droit opposable à un mode de garde des jeunes enfants abordable pour tous et de qualité. Afin qu'il soit effectif, il est impératif, en particulier, de mettre en place un pilotage des besoins sur la base de projections démographiques, tant des naissances que des départs en retraite des professionnels du secteur. ◆

Les départs en retraite font craindre le pire

ACCÈS AUX SOINS

La situation s'aggrave

Cela fait des années que L'UFC-Que Choisir dénonce des difficultés d'accès aux soins, tant au niveau géographique que financier, obligeant de plus en plus de Français à y renoncer. Et cela ne risque pas de s'arranger, car la loi de finances pour 2024 envisage l'augmentation des restes à charge pesant sur les usagers lorsqu'ils consultent un médecin ou achètent des médicaments prescrits. Des voix réclament en effet leur doublement. Il est également question de doubler le plafond par patient des franchises, afin de passer ce maximum de 50 à 100 € (arbitrages en cours). Bref, on entend faire payer plus cher le fait d'être malade… Pour l'État, l'économie réalisée ne monterait pourtant pas très haut : 0,2 à 0,6 % des dépenses annuelles de l'Assurance maladie. L'UFC-Que Choisir appelle donc à se concentrer sur d'autres mesures plutôt que de taper encore et toujours dans le portefeuille de nos concitoyens. Et suggère au gouvernement de mieux encadrer les aides financières accordées aux praticiens, de lutter contre la surprescription ou encore d'assurer la transparence des négociations sur les prix entre la Sécurité sociale et l'industrie pharmaceutique. Au-delà des gains réalisés, cela serait très bénéfique pour la santé publique. ◆

Augmentation prévue des restes à charge

Des alternatives non toxiques au glyphosate existent, utilisons-les !

PESTICIDES

Trop de manipulations autour du glyphosate

Dès 2015, le glyphosate a été classé cancérogène par le Centre international de recherche sur le cancer. L'Institut national de la santé et de la recherche médicale (Inserm) l'a, quant à lui, épinglé sur son impact sanitaire désastreux. Il n'est donc pas étonnant que cet herbicide soit rejeté par la société civile[1]. Pourtant, la Commission européenne appelle à sa réautorisation pour 10 ans, contre 5 jusqu'à présent ! Cette aberration démontre les limites des modalités d'élaboration des normes, et surtout l'efficacité du lobbying des industriels. En effet, l'avis positif des agences européennes sur le glyphosate délivré cet été ne repose pas sur des bases scientifiques sérieuses. Il s'appuie sur des études des fabricants qui sélectionnent celles favorables à ce pesticide en prenant soin d'exclure une myriade d'autres négatives… Selon un chercheur, sans les travaux pour lesquels un conflit d'intérêts se pose, 75 % de la littérature scientifique aboutirait à la génotoxicité du glyphosate ! Les 27 États membres doivent à présent se positionner. Si l'Allemagne est vent debout contre un nouveau feu vert, quelle sera la position de la France ? En 2017, Emmanuel Macron avait promis l'interdiction sous trois ans, puis s'en était finalement remis à une réponse européenne. Le ministre de l'Agriculture vient, lui, de plaider pour l'agrément, arguant qu'il n'y avait pas d'alternative, alors que l'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae) dit le contraire ! L'UFC-Que Choisir exhorte l'Europe à ne pas céder aux sirènes des agrochimistes et milite pour un cadre réglementaire plus protecteur de l'environnement et de la santé des citoyens. ◆

(1) Notre pétition en ligne pour l'interdiction du glyphosate a été signée par plus de 500 000 personnes.

E-COMMERCE

Amazon, non à l'échappatoire

Une réglementation européenne, le Digital Service Act (DSA), prévoit plusieurs mesures afin de protéger les consommateurs contre les dérives marketing (interfaces truquées, publicités déguisées, etc.), et des obligations renforcées pour les très grandes plateformes. Mais voilà qu'Amazon attaque sa désignation par Bruxelles comme *« très grande plateforme »* devant la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE), et entend faire annuler certaines dispositions du DSA. Quatrième entreprise du monde, leader du marché du e-commerce en France, Amazon peut pourtant difficilement nier son statut de « géant »… Souhaitant que la CJUE le déboute rapidement, l'UFC-Que Choisir a appuyé l'intervention du Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc) dans la procédure, en soutien de la Commission européenne. ◆

L.GRANDGUILLOT/REA ; GARO/PHANIE

— Par **ARNAUD DE BLAUWE**

RENCONTRES Labourer le terrain

Les associations locales de l'UFC-Que Choisir sortent souvent de leurs murs pour informer ou sensibiliser les consommateurs. Deux nouveaux exemples.

Dans les foires et salons, les visiteurs ont la dépense facile, séduits par le discours bien rodé des exposants. Sauf qu'une fois rentrés chez eux, certains regrettent leur achat. Or, il est impossible de se rétracter lorsqu'une vente est conclue dans ces lieux. Le 11 septembre, le quotidien *L'Union* a relaté la visite qu'un de ses journalistes a effectuée à la foire de Châlons-en-Champagne (51), organisée du 1er au 11 septembre. Dans son article, celui-ci s'étonne notamment qu'il n'y ait pas de *« médiateurs qui patrouillent dans les stands [...] afin de désamorcer les conflits »*. Personne pour aider ou conseiller le client ? Pas tout à fait. Le rédacteur apprend que l'UFC-Que Choisir de la Marne et de l'Aube était présente, mais que *« le lundi, derrière le village des sports »*. Le consommateur n'était donc en mesure d'obtenir des informations sur ses droits qu'à un unique endroit et que pendant un seul jour. *« Un dispositif trop léger »*, considère l'auteur du reportage, qui pointe le peu d'intérêt que portent les organisateurs de l'événement à la question. Comme le rappelle René Petitprêtre, président de l'association locale (AL), cité dans *L'Union*, *« sur une foire, on fait miroiter des bonnes affaires, mais c'est rarement le cas. Les emplacements loués par les vendeurs sont très chers et [ces derniers] les rentabilisent [avec] du démarchage agressif »*. L'AL de Nancy (54), également contactée par le journal régional, conseille au public des foires et des salons de ne rien signer sur place, de prendre le temps de la réflexion et de demander plusieurs devis pour comparer les prix.

Semer des graines

En septembre dernier, l'AL de Charente-Maritime s'est invitée au Village des associations de Saintes. Les bénévoles de l'AL ont profité de l'occasion pour promouvoir l'application mobile Quelproduit [1] et *« sensibiliser les visiteurs aux enjeux de la protection des données personnelles sur Internet grâce à l'outil de la campagne de mobilisation "JeNeSuisPasUneData" [2] »*. La consommation responsable *« accessible à tous »* a aussi alimenté les échanges. Un moment riche en rencontres, qui a permis à l'AL de mieux faire connaissance avec plus d'une centaine de personnes. Parmi elles, le maire de Saintes, Bruno Drapon, et le député de la circonscription, Jean-Philippe Ardouin. ◆

Des moments riches en échanges

UFC-QUE CHOISIR DE LA MARNE ET DE L'AUBE (51) ET DE CHARENTE-MARITIME (17)

(1) Elle classe les produits cosmétiques, alimentaires et ménagers en fonction de critères sanitaires, environnementaux et nutritionnels.
(2) Également accessible sur Quechoisir.org.

Que ce soit à la foire de Châlons-en-Champagne (à g.) ou au Village des associations de Saintes (à d.), les bénévoles se sont mobilisés.

L. LECARPENTIER/REA ; S. TENANI/HANS LUCAS-AFP

LITIGES RÉSOLUS

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

ASSURANCE

Encore la SFAM...

Les faits remontent au... 23 mars 2018. Ce jour-là, monsieur V. achète une tablette au magasin Darty de La Ferté-Bernard (72). Par la suite, il s'aperçoit avec stupeur que la SFAM effectue des prélèvements sur son compte pour une assurance couvrant, notamment, la casse de l'appareil. Pourtant, il a refusé ce contrat proposé en boutique. Monsieur V. exige la communication du document qui attesterait de son engagement. Il le reçoit et constate que la signature portée dessus n'est pas la sienne. La résolution du litige s'embourbant, le client se rend, en février 2022, à l'UFC-Que Choisir de la Sarthe afin qu'elle l'aide à récupérer les sommes indûment perçues (le montant atteint près de 930 € !). L'association locale (AL) s'implique, les échanges de courriers sont nombreux. Et la ténacité finit par payer : monsieur V. est remboursé début 2023. *« La SFAM est coriace et ne cède pas facilement, mais nous le sommes aussi, tout comme notre adhérent »*, ironise l'AL, qui relate l'affaire dans son bulletin d'information trimestriel *Le Consommateur 72*. ◆

UFC-QUE CHOISIR DE LA SARTHE (72)

POMPE À CHALEUR

Installation défectueuse

JPC-PROD/ADOBE STOCK

Ces derniers mois, les litiges liés aux pompes à chaleur se multiplient. Nombre d'associations locales (AL) de l'UFC-Que Choisir sont sollicitées par des consommateurs peinant à les résoudre. À l'instar de madame C., qui vit à Aix-les-Bains (73). Celle-ci est démarchée par un commercial d'une société lyonnaise qui lui vante les mérites de l'équipement, tout en lui précisant que cela ne lui coûtera rien. En effet, elle répond aux conditions d'éligibilité du dispositif « pompe à chaleur à 1 € », lui assure-t-il. Madame C. signe le contrat. Quelques jours plus tard, l'appareil est posé, mais il montre rapidement quelques signes de faiblesse. La cliente se lance alors dans un véritable parcours du combattant. Elle ne cesse d'appeler le service après-vente de l'entreprise (visiblement, une plateforme téléphonique située à l'étranger), les rendez-vous pour intervention étant chaque fois reportés. Au bout de quelques mois, un technicien se déplace enfin. La pompe à chaleur continue toutefois à dysfonctionner. Excédée, madame C. confie son dossier à l'UFC-Que Choisir de Savoie. L'AL prend contact avec l'installateur, qui ne réagit pas. La consommatrice effectue aussi un signalement sur Signal.conso.gouv.fr, le site de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Le prestataire riposte, en prétendant que la panne est totalement réglée. Face à une telle mauvaise foi, l'AL décide d'alerter les services de la répression des fraudes de Lyon (69). Ils ouvrent aussitôt un dossier. *« Peu de temps après,* écrit l'AL dans l'édition de *Savoie Consomm'* du troisième trimestre 2023, *notre adhérente nous informe qu'un technicien est enfin venu réparer sa pompe à chaleur. »* ◆

Les interventions étaient chaque fois reportées

UFC-QUE CHOISIR DE SAVOIE (73)

TÉLÉPHONIE

Free se fait tirer l'oreille

Même un smartphone reconditionné bénéficie de la garantie légale de conformité de deux ans.

FRANZ 12/SHUTTERSTOCK

Un iPhone 8 reconditionné assorti d'un forfait de 20 € par mois sur deux ans : c'est l'achat réalisé, en mars 2021, par madame X., une habitante de Clamart (92), dans une boutique Free. Mais, dans les mois qui suivent, le smartphone tombe en panne à trois reprises, et il est expédié dans un service après-vente (SAV) prestataire de Free. Au bout de la troisième fois, ce dernier renvoie l'appareil à la cliente sans le réparer. Le SAV estime qu'il n'a pas à intervenir, car madame X. aurait fait changer des pièces en magasin, ce qu'elle dément catégoriquement. Sollicitée par l'adhérente, l'UFC-Que Choisir des Hauts-de-Seine Sud demande à Free le remplacement du téléphone défectueux au titre de ses conditions générales et de la garantie de légale de conformité de deux ans. Ce n'est qu'au troisième courrier que l'opérateur répond, en août 2022. Il considère, lui aussi, qu'il n'est pas tenu légalement de proposer un autre iPhone, invoquant la même raison que le SAV. Madame X. saisit alors, sur les conseils de l'AL, un conciliateur de justice. Qui somme Free de rembourser la consommatrice. Le fournisseur s'exécute début 2023. ◆

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

REJOIGNEZ NOS ASSOCIATIONS LOCALES

Depuis sa création en 1951, l'UFC-Que Choisir, première association française de défense des consommateurs avec près de 120 000 adhérents, est riche de ses militants bénévoles, qui s'investissent au sein de ses 135 associations locales (AL). Ces derniers sont indispensables à leur fonctionnement. Pas besoin d'être un spécialiste du droit de la consommation pour les rejoindre, tous les profils sont bienvenus. Actif ou retraité, si vous êtes intéressé, les portes des associations locales vous sont grandes ouvertes. **Renseignez-vous auprès de l'association locale la plus proche de chez vous (liste sur Quechoisir.org, onglet « Combats et litiges »).**

PESTICIDES Faut-il manger français

Dans l'Hexagone, les agriculteurs ont-ils la main plus leste sur les pesticides que leurs homologues espagnols, marocains ou encore chiliens ? Réponse avec notre analyse comparative de plus de 4 000 échantillons de fruits et légumes.

— Par **ELSA ABDOUN** avec **CÉCILE LELASSEUX**

« *Je n'achète pas bio, mais je prends du local.* » Cette phrase, on l'entend fréquemment. Et pour cause. D'un côté, le bio coûte plus cher: + 25 % en supermarchés et + 9 % en circuits courts, par rapport aux fruits et légumes conventionnels, d'après notre récente enquête (lire *QC* n° 623 p. 57). De l'autre, des soupçons d'arnaque circulent régulièrement à son égard, surtout lorsqu'il provient de l'étranger. Ces facteurs, associés à l'inflation, ont provoqué une chute inédite des ventes ces deux dernières années. Ce recul atteignait 6 % en valeur, entre 2020 et 2022, d'après l'Agence bio.

Acheter français – mais non labellisé – revient a priori moins cher. Et cela peut sembler tout aussi utile, voire plus, au vu des louanges dont la production tricolore fait l'objet. Notre agriculture est *« reconnue comme l'une des plus durables au monde »,* affirmait par exemple, en avril dernier au micro d'Europe 1, Arnaud Rousseau, le patron de la FNSEA (le premier syndicat agricole dans notre pays). *« On a diminué notre usage de pesticides les plus dangereux de 95 %. Il n'y a pas un autre pays dans le monde qui a fait ça »,* déclarait quant à lui Marc Fesneau, ministre de l'Agriculture, le 15 juillet, sur France Inter.

Moins de résidus dans les cultures sous serres chauffées

L'origine France semble souvent faire mieux

Mais les fruits et légumes issus de l'agriculture intensive hexagonale sont-ils vraiment moins aspergés de pesticides que les autres ? Et le bio importé est-il réellement moins fiable que celui produit en France ? Si tout le monde semble avoir un avis, à notre connaissance, aucune donnée précise n'a jamais été publiée à ce sujet. Et comme à *Que Choisir*, nous n'aimons pas beaucoup les discours au doigt mouillé et les promesses reposant sur du vent, nous avons décidé d'effectuer les calculs nécessaires nous-mêmes. Pendant plusieurs mois, nous nous sommes plongés dans les résultats de milliers d'analyses réalisées entre 2019 et 2021 par les autorités, et avons comparé les chiffres en fonction des origines de chaque produit (lire « Comment nous avons procédé » p. 16).

Commençons par une bonne nouvelle (profitons-en, c'est assez rare dans notre magazine !): nos résultats s'avèrent plutôt favorables à l'origine France. Pour la moitié des 18 espèces de fruits et légumes que nous avons examinées, les contaminations par les substances les plus à risque semblent moins fréquentes lorsque la production est locale. On trouve ainsi entre 25 et 75 % moins de molécules reconnues potentiellement dangereuses pour la santé sur les artichauts, concombres, courgettes, poivrons, salades, poires, bananes, brocolis et tomates plantés sur notre sol que dans ceux qui sont produits à l'étranger (lire également p. 17). À cela s'ajoutent les aubergines et les haricots verts. Les premières, quand elles viennent de chez nous, apparaissent 30 % moins souvent polluées par tous types de résidus de pesticides (sans tenir compte de leur niveau de dangerosité). Quant aux haricots, 8 % des lots importés présentaient des traces en des quantités supérieures aux plafonds réglementaires, contre aucun des échantillons tricolores analysés.

Pourquoi de telles disparités ? Concernant les tomates et les concombres, la raison n'est pas franchement honorable: *« En France, ils poussent principalement sous serres chauffées,* >>>

31 % des Français considèrent **l'origine hexagonale** comme le premier critère de confiance dans l'achat de leurs fruits et légumes.

48 % **des fruits et légumes frais** que nous consommons sont importés (hors pommes de terre et bananes).

74 % **des légumes surgelés** et 43 % des légumes en conserve consommés en France de 2017 à 2021 étaient importés.

Sources : Interfel 2023. Unilet 2022. CTIFL 2018.

TUCUMAN ; ECROW/ADOBE STOCK

>>> *ce qui permet d'éviter les maladies, et donc l'utilisation de fongicides»,* indique Jan van der Blom, responsable du département technique de l'Association des organisations de producteurs de fruits et légumes de la province d'Almería, en Espagne. Un bénéfice qu'il faut par conséquent confronter à un lourd bilan carbone. Et il est impossible de savoir si un avantage subsiste pour les rares tomates françaises cultivées en plein champ.

S'agissant de la moindre contamination constatée pour les autres fruits et légumes, il convient de chercher des hypothèses différentes. Et si l'on ne peut pas exclure que certains écarts soient dus au hasard des lots prélevés, ou encore à une pression exceptionnellement faible dans l'Hexagone des insectes ravageurs et des microbes pathogènes durant les années étudiées, des écarts durables entre notre pays et ceux desquels nous importons pourraient bien être également en cause.

D'abord, la réglementation européenne interdit l'usage d'un certain nombre de substances actives dans l'Union, tout en autorisant parfois qu'il en reste des traces sur les aliments importés de pays tiers. C'est ainsi que, sur les 13 familles de molécules détectées sur des bananes extracommunautaires en 2021, 4 correspondaient à des pesticides prohibés sur le Vieux Continent. Cela pourrait aussi en partie expliquer les dépassements des teneurs maximales autorisées observées chaque année plus fréquemment dans les végétaux venant de loin (et notamment dans les haricots verts produits au Maroc et au Kenya, en 2019 et en 2020). Car concernant les pesticides les plus à risque pour la santé humaine, seules des traces quasi nulles sont tolérées. Le maintien de leur usage dans les pays exportateurs ne facilite probablement pas le respect de cette règle.

L'influence du climat

Au-delà de la législation européenne, des atouts spécifiques à l'Hexagone entrent peut-être en ligne de compte. *«Dans les pays où les hivers sont moins rudes qu'en France, et notamment les pays méditerranéens desquels elle importe, les ravageurs et les pathogènes des plantes risquent de proliférer plus facilement, et donc d'engendrer un emploi accru de pesticides»,* avance Jan van der Blom, avant d'évoquer une autre piste, liée cette fois-ci aux pratiques culturales: *«En Espagne, contrairement à ce qu'on observe de l'autre côté des Pyrénées, les serres sont collées les unes aux autres sur des dizaines de kilomètres carrés. Ce qui rend la production encore plus sensible aux problèmes phytosanitaires.»*

On trouve dans les produits importés de nombreuses substances indésirables interdites chez nous

COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

 # Nous avons récupéré les résultats d'analyses de résidus de pesticides réalisées aléatoirement, par les autorités françaises, sur 8 230 échantillons d'aliments entre 2019 et 2021.

 # Nous avons identifié les 23 espèces de fruits et légumes pour lesquelles nous disposions d'échantillons suffisants (au moins 15 lots pour chaque origine) sur au moins une des trois années d'étude. Puis la fréquence de contamination et le nombre moyen de résidus retrouvés ont été confrontés en fonction des origines, que ce soit pour l'ensemble des résidus recherchés par les autorités ou seulement pour les plus à risques. Il s'agit de ceux reconnus par les agences réglementaires françaises ou européennes comme possiblement, probablement ou certainement cancérogènes, perturbateurs endocriniens, etc.

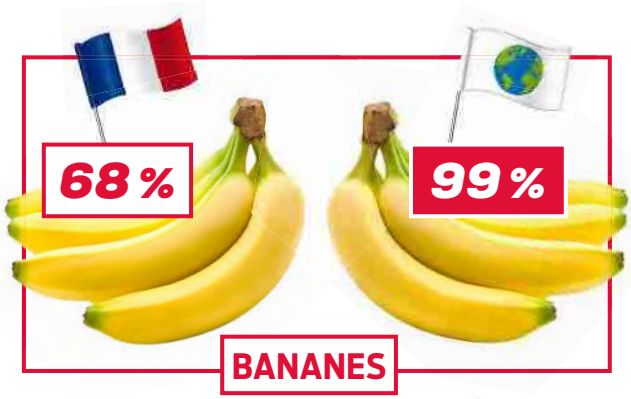
 # Nous avons également étudié la fréquence des dépassements des quantités maximales tolérées par la réglementation et la nature des principaux résidus détectés (insecticide/fongicide, interdit/autorisé...), en vérifiant à chaque fois la robustesse des différences retrouvées par des tests statistiques et, quand les données étaient disponibles, en nous assurant de la cohérence de nos observations sur plusieurs années. Pour comparer avec le bio, les données des trois années ont été regroupées afin d'atteindre des tailles d'échantillons exploitables.

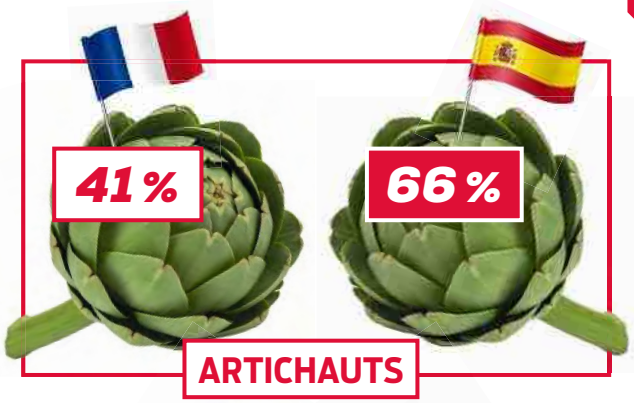
Chez nous, l'encadrement de l'utilisation des pesticides est-il plus strict que dans le reste de l'Europe ? C'est ce que laissait entendre Marc Fesneau, au printemps dernier, regrettant des *«surtranspositions excessives»* de la réglementation européenne dans notre pays. Ni le ministère de l'Agriculture ni l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses), chargée d'encadrer l'usage des produits phytopharmaceutiques, ne nous ont fourni de données corroborant cette idée. Cependant, François Veillerette, porte-parole et directeur de l'association Générations futures, qui lutte contre l'emploi des pesticides chimiques, l'admet: *«L'Anses ne fait pas de zèle et se contente de suivre le règlement européen, mais il y a sûrement des pays qui l'appliquent plus mal que nous.»* Notons d'ailleurs qu'une grande partie des résidus que nous avons décelés dans les fruits et légumes originaires d'Espagne étaient issus d'insecticides dits «néonicotinoïdes», qui étaient alors proscrits uniquement en France, à la suite de la loi « pour la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages », adoptée en 2016.

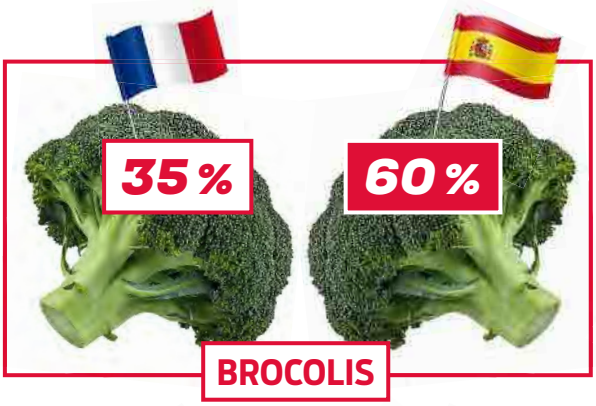
Au vu des nombreuses causes possibles, cela n'est, par conséquent, probablement pas un hasard si la moitié des fruits et légumes étudiés apparaissaient moins contaminés lorsqu'ils étaient cultivés dans notre pays, et cela laisse présager que cet avantage pourrait perdurer aujourd'hui. Cocorico ? >>>

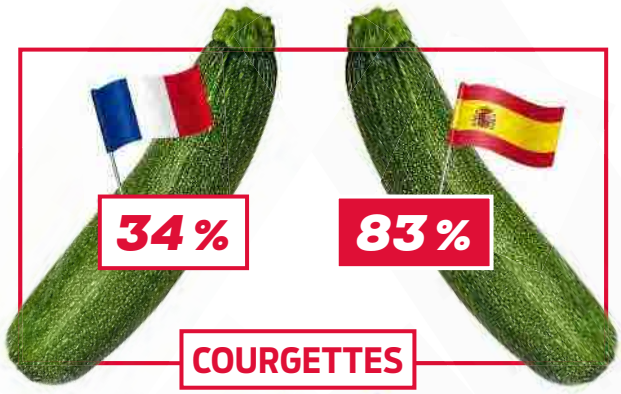
FRANÇAIS VS IMPORTÉ
Avantage à la production nationale

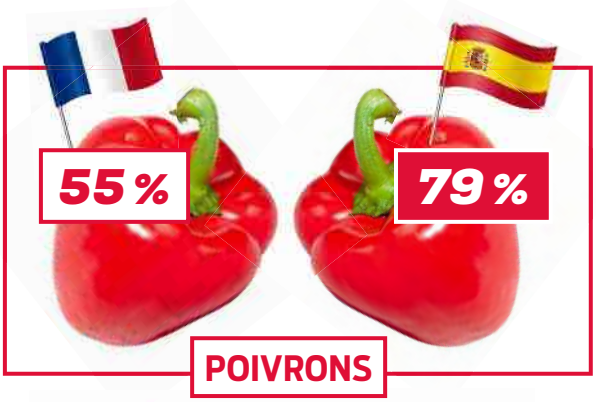
PART DES PRODUITS CONTAMINÉS PAR DES RÉSIDUS*

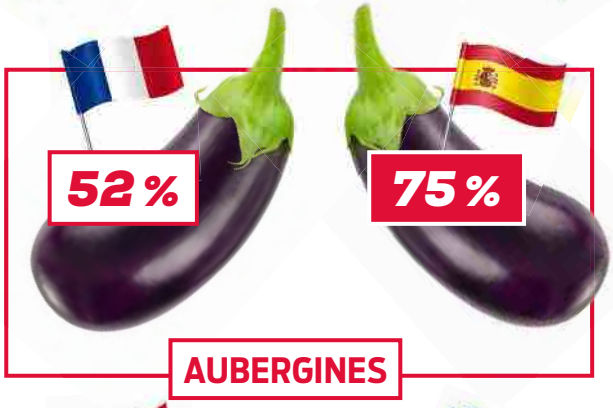


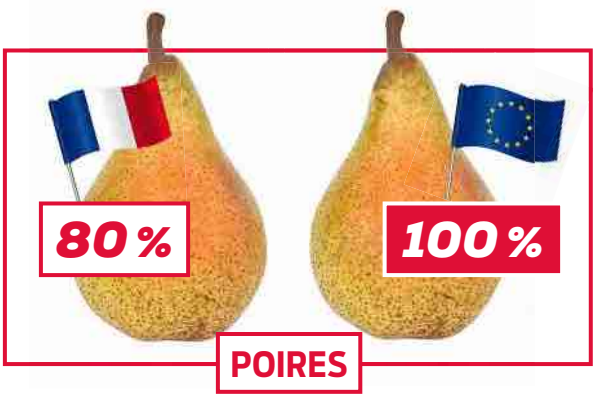


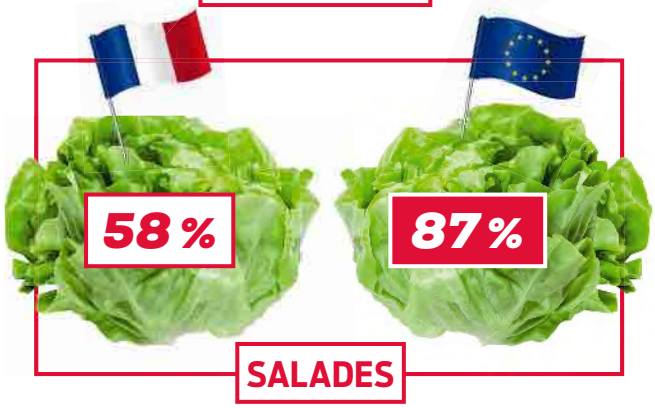












* *Tous niveaux de riques confondus.*

Importés de plusieurs pays hors UE — *Importés principalement d'Espagne* — *Importés de plusieurs pays européens*

ADOBE STOCK ; ISTOCK

>>> Pas si vite. La France fait certes un peu mieux, mais le bilan n'est pas très flatteur pour autant: 50% de ses bananes et 25% de ses artichauts contiennent des traces de pesticides à la dangerosité jugée *«avérée»* par les agences sanitaires européennes. Et entre un quart et la moitié des neuf végétaux précédemment cités renferment un résidu reconnu potentiellement ou certainement dangereux. Ces substances ont beau être chacune présentes à très faible dose, leur ingestion quotidienne est suspectée de provoquer des effets délétères sur la santé des consommateurs (lire *QC* n° 612 p. 44).

Des produits tricolores pas toujours vertueux

De plus, pour certains fruits et légumes, nous faisons au moins aussi mal que les États desquels nous importons. Alors qu'en 2019, les trois quarts des pêches et cerises cultivées chez nos voisins européens étaient contaminées par des résidus potentiellement dangereux, la France arrivait à faire encore pire, avec le taux record de 100%! Les autorités ont également repéré deux fois plus souvent des résidus dangereux dans les raisins locaux que dans les grappes provenant de pays tiers (Inde, Afrique du Sud, Chili…). Enfin, qu'ils viennent de France ou de l'étranger, plus de la moitié des melons étaient pollués par un élément reconnu dangereux, et respectivement 85% et 15% des choux de Bruxelles et des figues portaient au moins une substance à risque.

Finalement, un seul fruit issu de l'agriculture intensive affichait des résultats corrects, qu'il soit cultivé en Corse, au Chili ou en Nouvelle-Zélande: le kiwi. «Seulement» 20% d'entre eux présentaient des résidus de pesticides, dont aucun parmi les plus à risque.

Nos analyses montrent qu'il est possible de faire beaucoup mieux. Dans les tests réalisés par les autorités entre 2019 et 2021, 189 échantillons des 18 espèces de fruits et légumes auxquels nous nous sommes intéressés étaient labellisés bio, toutes origines confondues. Et dans tous ces lots, seuls 25 résidus de pesticides ont été détectés, dont 16 parmi les plus à risque. Nous en aurions retrouvé 10 fois plus dans un panier de composition identique provenant de l'agriculture conventionnelle française, et 18 fois plus dans un panier de produits importés et non labellisés (lire page ci-contre).

Le bio, même importé, est plus sain

Il nous a été impossible, faute d'échantillons suffisants, de comparer chaque produit de l'agriculture biologique hexagonale à son équivalent importé. On peut néanmoins noter que seuls 13% de tous les fruits et légumes bios extraeuropéens analysés renfermaient un résidu de pesticide potentiellement dangereux, contre trois fois plus pour ceux de l'agriculture intensive locale. Quelle que soit son origine, le bio semble donc globalement l'emporter.

Des résultats guère surprenants: la réglementation européenne dispose que le bio respecte des *«normes élevées en matière de santé et d'environnement»*. Et, actuellement, seule une substance active reconnue potentiellement dangereuse pour la santé humaine (l'azadirachtine, que l'on trouve dans l'huile de neem) est autorisée en agriculture bio (même s'il existe, là aussi, des tolérances pour certaines importations). À titre de comparaison, une centaine de substances actives jugées possiblement dangereuses par les agences sanitaires européenne ou française sont permises dans l'agriculture conventionnelle hexagonale.

En conclusion, les consommateurs qui privilégient les productions locales, que ce soit pour limiter leur bilan carbone ou afin de soutenir les agriculteurs de leur région, pourraient bien, par la même occasion, réduire un peu leur exposition aux pesticides, ainsi que celle de l'ensemble de leurs congénères, de la faune et de la flore. Mais consommer des produits bios, même importés, demeure sur ce plan beaucoup plus efficace… raison pour laquelle les autorités de santé recommandent de privilégier les végétaux bios, et non locaux. Dommage, donc, que leur prix élevé représente un frein à l'achat pour 71% des Français. ◆

AGRUMES, GRENADE, RAISIN…

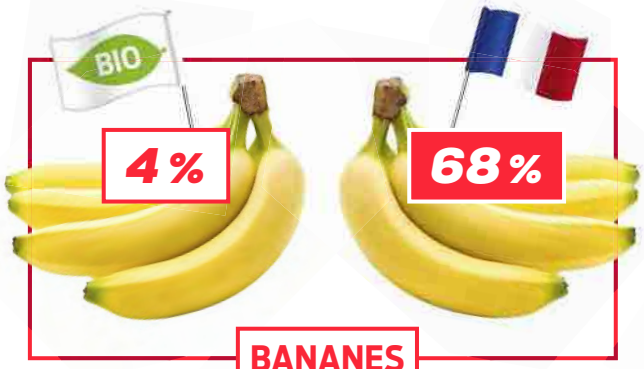
Union ou pays tiers ?

Sur les sept espèces végétales pour lesquelles nous disposions de données suffisantes relatives aux importations à la fois intra et extracommunautaires, cinq affichaient des résultats favorables à l'origine européenne. Les agrumes (clémentine, mandarine, orange et pamplemousse) importés du Maroc, d'Afrique du Sud, du Pérou, d'Israël, etc. apparaissaient bien plus souvent contaminés par des résidus dangereux pour la santé que ceux d'Espagne. S'agissant de la grenade et de la patate douce, celles issues de pays tiers (surtout le Pérou pour les premières et les États-Unis pour les secondes) contenaient plus fréquemment des résidus de pesticides, tous niveaux de risques confondus, que les espagnoles. En ce qui concerne les tomates, aucune différence claire ne ressortait entre le Maroc et l'Europe (Espagne, principalement). Quant au raisin, il semblait au contraire moins pollué par des résidus dangereux quand il venait d'États non membres de l'Union (Chili, Inde…) que du Vieux Continent (essentiellement l'Italie).

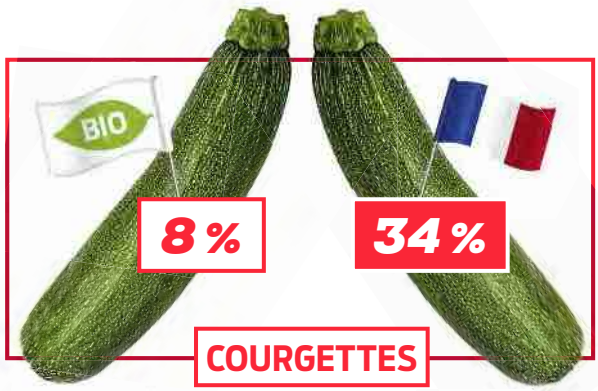
C. SITTLER/REA

CONVENTIONNEL VS BIO
La feuille verte l'emporte

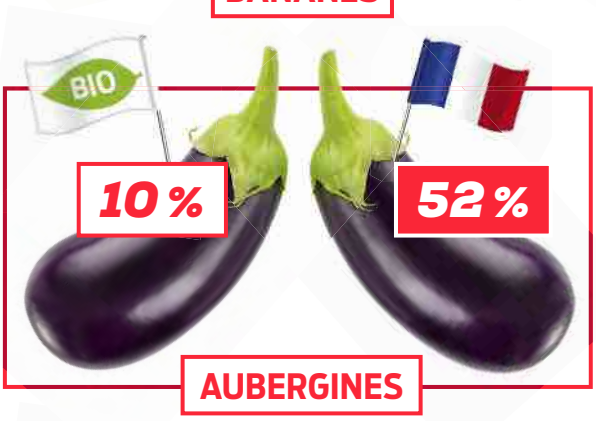
PART DES PRODUITS CONTAMINÉS PAR DES RÉSIDUS*



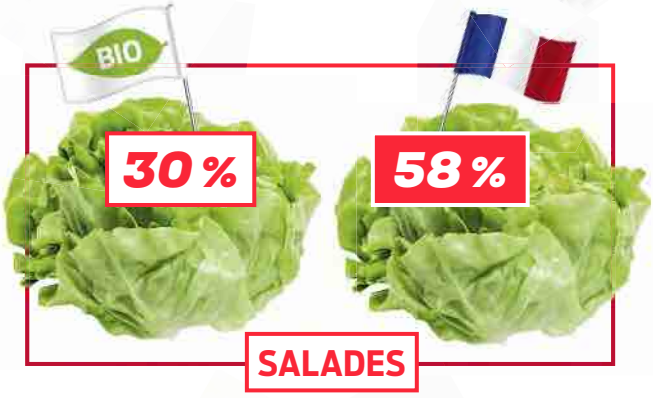
BANANES



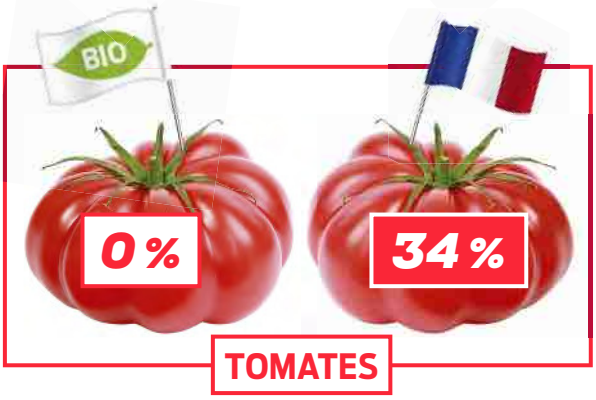
COURGETTES



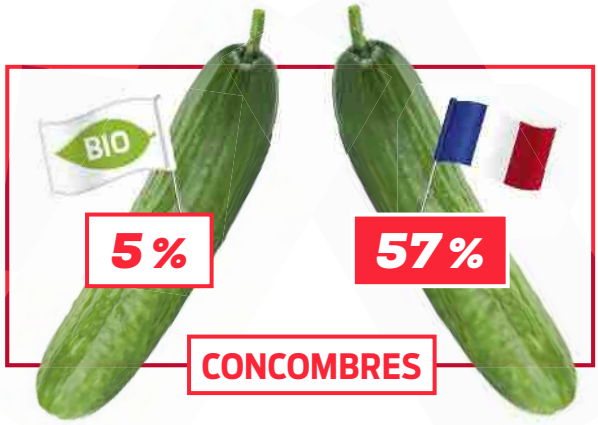
AUBERGINES



SALADES



TOMATES



CONCOMBRES

* *Tous niveaux de risques confondus.*

En résumé

Nous avons calculé le nombre de résidus de pesticides retrouvés dans un même panier « moyen » de 189 produits (10 aubergines, 10 salades, 13 tomates…), selon que celui-ci est 100 % bio, entièrement français ou exclusivement importé. À noter : nous n'avons pas choisi la composition du panier, elle nous a été imposée par les quantités d'analyses réalisées par les autorités pour chaque espèce.

Panier bio **25 résidus de pesticides,** dont 12 potentiellement dangereux et 4 avérés dangereux.

Panier français **258 résidus de pesticides,** dont 106 potentiellement dangereux et 35 avérés dangereux.

Panier importé **439 résidus de pesticides,** dont 214 potentiellement dangereux et 40 avérés dangereux.

ADOBE STOCK ; ISTOCK

BRIGITTE ET PIERRE DARRORT recevront bientôt de leur promoteur les clés de leur appartement. Mais les travaux sont loin d'être terminés.

Avec la vente en l'état futur d'achèvement, les acquéreurs signent pour un logement alors que le chantier n'a pas commencé. Tout sauf un long fleuve tranquille !

— Par **ARNAUD DE BLAUWE**

En attendant la livraison de leur bien acheté sur plan, Brigitte et Pierre vivent à Clichy (92), dans un appartement qu'on leur a prêté.

M. MAZARS/REA

CONSTRUCTION

En état imparfait d'achèvement !

L'acronyme Véfa désigne la «vente en l'état futur d'achèvement». En clair, l'achat sur plan d'un appartement qui n'est pas encore bâti. Un pari pour les deux parties qui n'est pas toujours gagnant. Retard de livraison, malfaçons, projet abandonné en cours de route… l'aventure vire parfois à la catastrophe, comme l'attestent les témoignages reçus par *Que Choisir*. Brigitte et Pierre Darrort, un couple de retraités, n'y ont pas échappé. Leur mésaventure illustre aussi un problème récurrent en matière de Véfa : le dialogue semble difficile, voire impossible, avec le promoteur.

Maladie de Parkinson

«*Nous possédions une belle maison à Asnières (92)*, commence Pierre Darrort, ex-cadre à la RATP. *Mais en 2019, on m'a diagnostiqué la maladie de Parkinson et il est probable que je finisse en fauteuil roulant. Notre maison étant plein d'escaliers, mieux valait emménager dans un logement plus adapté.*» La même année, Pierre et Brigitte, une ancienne professeure, voient dans le journal municipal une pub pour un projet de construction en centre-ville. Ils rencontrent les commerciaux de Gambetta, la société de promotion immobilière. «*Nous étions intéressés par l'avant-dernier étage de l'immeuble, le 5e avec terrasse,* se souvient le septuagénaire. *Sur le plan, il était divisé en deux appartements de trois pièces plus un studio. Nous avons acheté tout l'étage, en demandant que le plateau soit aménagé en un grand trois-pièces, tout en gardant le studio. Si un jour je suis handicapé, une aide à domicile pourra s'y installer.*»
Les plans sont clairs: l'intégralité de la terrasse d'une cinquantaine de mètres carrés leur appartient. Il est prévu qu'elle soit végétalisée. «*Après la signature chez le notaire, j'apprends qu'un permis de construire modificatif a été approuvé en mairie,* poursuit Pierre. *La surface utile (accessible) de notre terrasse a été rabotée de quelques mètres carrés et la végétalisation sera modeste. Je m'aperçois également que, dans l'appartement du dessus, le velux sera remplacé par une fenêtre donnant sur notre terrasse, ce qui crée une servitude de vue.*» Contacté plusieurs fois, le promoteur garde le silence.

Le promoteur aux abonnés absents

Et ce n'est que le début des déboires. «*Une fois les plans intérieurs définis, nous avons commandé une cuisine luxueuse que nous souhaitions semi-ouverte,* raconte Pierre. *Nous avons réglé un acompte de 5 000 € à déduire du prix total (50 000 €).*» Mais, là aussi, la configuration initiale est transformée. Le cuisiniste revoit sa copie. Problème de fondations, crise du covid, guerre en Ukraine…

NOUS AVONS BESOIN DE VOUS

Communiquez-nous vos expériences de vie quotidienne, heureuses ou malheureuses
Adressez vos courriers au 233, bd Voltaire, 75555 Paris cedex 11
Par e-mail courrierdeslecteurs@quechoisir.org
Twitter @UFCquechoisir

Sur le papier, une grande terrasse végétalisée était prévue. Mais sa taille a été réduite et sa pente ramène l'eau dans le salon.

début 2023, les travaux auraient dû être achevés. Or, seuls le clos et couvert sont terminés, et Gambetta a toujours de bonnes raisons pour justifier le retard. Nos acquéreurs sont convoqués à la visite dite «de cloisonnement». Ils vont avoir d'autres mauvaises surprises. Sur la partie «non utile» de la terrasse, une cheminée d'évacuation a été placée en face d'une baie vitrée. Dans la cuisine, c'est une gaine non prévue. *«Comme il fallait du coup fermer cette pièce, nous avons préféré réduire nos dépenses,* indique Brigitte. *Les nouvelles propositions de notre cuisiniste ne nous convenant pas, nous avons annulé la commande… et perdu l'acompte.»*

Des défauts en série

Titillé par ces changements, Pierre suit avec attention les travaux en se rendant sur le chantier. Il relève des anomalies, comme des éléments de décoration de la façade bas de gamme, crée un blog et entre en contact avec d'autres futurs copropriétaires, lesquels lui apprennent qu'ils ont, eux aussi, repéré des défauts. Le promoteur continue à faire le mort. Les époux Darrort décident de ne pas lui confier l'aménagement de leur étage. Ils recourront à une entreprise de leur choix. Montant du devis: 300000 €. Qui s'ajoutent au coût d'achat des murs de 1,3 million d'euros. *«Nous avons payé 90% de cette somme,* précise Pierre. *À la livraison, nous mettrons sous séquestre la moitié des 10% qu'il faut encore verser, car nous savons qu'il y aura des réserves (lire l'encadré p. 21).»* Son artisan a d'ores et déjà constaté des malfaçons. La plus fâcheuse? La pente de la terrasse, qui ramène l'eau… vers le salon!

Avec huit mois de retard, les premiers appartements devaient être livrés en octobre. Pour nos retraités, ce ne sera pas avant mars 2024, le temps que leur intérieur soit fini. *«Nous allons réclamer à Gambetta des indemnités (changements de plan, retard…),* confie Pierre. *J'évalue notre préjudice à 150000 €.»* Il ajoute: *«Le monde de la promotion immobilière est sans foi ni loi. Ces gens font ce qu'ils veulent, ne vous écoutent et ne vous parlent pas.»* Beaux joueurs, les Darrort laissent une chance à leur promoteur. *«Nous allons essayer de régler l'affaire à l'amiable»,* assure Pierre. Et si cela n'aboutit pas? *«On pourrait aller au contentieux, mais un avocat nous le déconseille: trop long et trop incertain. Je serai mort avant que la procédure n'aboutisse!»* Vu comme ça… ◆

Les étapes de la Véfa

Elle est encadrée par une réglementation spécifique protégeant autant que possible l'acheteur, car il réserve un bien à construire ou qui n'est pas achevé.

Le contrat de réservation

Ce contrat préliminaire, facultatif mais très fréquent, contient diverses informations: consistance du bien (par exemple, nombre de pièces principales), notice descriptive (matériaux utilisés entre autres), prix de vente et conditions de révision, date de signature du contrat définitif, délai d'exécution des travaux. L'acheteur doit payer 5% du prix si l'acte de vente est signé dans un délai inférieur à un an (2% entre un et deux ans; aucun versement au-delà). Ce dépôt de garantie peut être restitué dans certaines situations (non-obtention du prêt immobilier, rétractation dans les 10 jours…).

L'acte de vente

Il doit être signé devant notaire. Il donne une description détaillée du bien, la date d'achèvement des travaux et celle de livraison. Il énumère les garanties financières (en cas de défaillance du promoteur), les assurances construction et le permis de construire. Il précise le calendrier des paiements: 35% du prix à l'achèvement des fondations, 70% à la mise hors d'eau, 95% à l'achèvement de l'immeuble. Les 5% restants sont réglés lors de la mise à disposition du logement (consignés s'il y a des réserves).

La livraison du bien et les recours

Le jour où le bien est livré, l'acheteur en devient pleinement propriétaire. C'est à ce moment-là qu'il a la faculté de signaler les défauts plus ou moins graves qui l'affectent. S'ils sont substantiels (par exemple, absence de fenêtres) ou que des malfaçons rendent impossible son usage, la livraison est reportée, voire annulée. En cas de retard, le promoteur a la possibilité d'invoquer les causes exonératoires de responsabilité prévues au contrat (intempéries, grève dans le bâtiment…), qu'il lui faut néanmoins justifier. À défaut, il peut être contraint de payer des pénalités de retard, à l'amiable ou judiciairement.

 # À noter Garanties décennale, de parfait achèvement, de bon fonctionnement des équipements, d'isolation phonique: après la livraison, elles pourront être activées selon le défaut constaté, dans le respect du délai propre à chacune d'elles.

ALERTE

PRÊTS IMMOBILIERS

Les contrevérités de Meilleurtaux

Que Choisir réitère sa mise en garde vis-à-vis du double mandat proposé aux futurs emprunteurs par Meilleurtaux. Et apporte de nouveaux éléments.

— Par **ÉLISA OUDIN** avec **VALÉRIE BARRÈS-JACOBS**

Notre article a mis le feu. Publié dans notre numéro de septembre (*QC* n° 627) et dénonçant l'existence de frais de courtage abusifs (lire l'encadré ci-dessous), il nous a valu de recevoir plusieurs appels et e-mails du PDG de Meilleurtaux. Guillaume Autier conteste la véracité de ce que nous avons avancé. Tout en maintenant l'intégralité des informations déjà livrées, nous fournissons de nouveaux éléments montrant la mauvaise foi de Meilleurtaux, non seulement vis-à-vis de *Que Choisir*, mais aussi de ses franchisés, des banquiers et des consommateurs. Toutefois, nous précisons que nous ne remettons absolument pas en cause l'intérêt et la qualité des prestations de courtage en crédit immobilier dans leur ensemble. De nombreux professionnels rendent un service utile aux candidats acquéreurs en les renseignant sur le fonctionnement des prêts, ce que ne font pas les banquiers.

Les franchisés seuls responsables ?

Selon la direction de Meilleurtaux, des particuliers se sont «*peut-être*» vu présenter des factures de frais de courtage de plusieurs milliers d'euros avant toute souscription d'un emprunt[1], mais la responsabilité en incombe intégralement aux franchisés, affirme-t-elle. «*Depuis la mise en place de ce dispositif [de double mandat], la consigne pour l'ensemble de nos équipes a toujours été de ne jamais facturer d'honoraires de conseil en dehors de la réalisation d'un prêt*», dit Guillaume Autier. Il n'empêche: le modèle de contrat fourni par le franchiseur à son réseau est loin d'être aussi transparent. Ce document prévoit que, s'agissant du premier mandat, de recherche de financement, «*Meilleurtaux ne peut percevoir une somme […] avant le versement effectif des fonds prêtés*». Suit, plusieurs pages plus loin, le second service présenté, nommé «Étude pour la remise d'une recommandation personnalisée». Là, le contrat mentionne qu'«*après remise [de l'étude], le client versera à Meilleurtaux des honoraires d'un montant de X €*». La nécessité d'attendre le déblocage du crédit n'est pas évoquée. De quoi brouiller le message adressé aux franchisés. D'autant que la loi autorise une rémunération immédiate quand on donne un «vrai» conseil supplémentaire à l'emprunteur. Rappelons que les textes n'interdisent pas la coexistence des deux prestations au sein d'un même contrat, comme le propose Meilleurtaux. «*On peut imaginer, par exemple, qu'un*

DOUBLE MANDAT Des vérifications impératives

D'autres réseaux de courtiers (Empruntis, Vousfinancer…) développent la prestation de conseil. Mais soit ils ne la délivrent pas en même temps que la recherche de financement, soit ils la proposent quand les banques faisant des offres intéressantes ne sont pas celles avec lesquelles ils traitent. «*La fourniture d'une recommandation personnalisée n'a rien à voir avec le mandat d'intermédiation. Ce sont deux contrats bien distincts. Cette mission s'effectue soit en amont de la recherche de capitaux, soit en parallèle, mais en cas de finalisation de l'acte d'intermédiation, seul ce dernier est facturé. De plus, le service de conseil ne s'inscrit pas dans le même cadre juridique et est soumis à TVA*», explique Cécile Roquelaure, directrice de communication d'Empruntis. Si les deux prestations sont intégrées au contrat :

assurez-vous que les services fournis sont différents dans les deux contrats et bien détaillés ;

vérifiez que les banques concernées par chacune des deux prestations sont citées et qu'il ne s'agit pas des mêmes établissements pour chacune ;

regardez si la TVA figure bien sur la facture. La prestation de conseil y est assujettie.

Un client s'étant plaint, en juin dernier, d'une double facturation, Meilleurtaux a demandé à son franchisé de l'annuler. La direction était donc au courant.

S. MORTAGNE/LA VOIX DU NORD-MAXPPP

La distinction entre les deux prestations proposées doit être parfaitement claire pour l'emprunteur

consommateur ait chargé un courtier de rechercher un prêt auprès des banques, à l'exception de la sienne avec laquelle il souhaite négocier en direct. Concernant cette dernière, il a juste besoin des conseils du professionnel pour mener à bien sa discussion, détaille Laurent Denis, avocat en droit de la distribution bancaire et des assurances. *Toutefois, la distinction entre les deux prestations doit être alors parfaitement claire pour le client.»* Il faut en particulier *«que le courtage porte sur des établissements financiers qui ne sont pas ceux du service de conseil indépendant en crédit immobilier»*. Des précautions qui ne sont pas respectées dans le double mandat de Meilleurtaux.

Dans le dos des banques

Dans son message titré «Notre réponse à UFC-Que Choisir», posté le 31 août sur un réseau social, le président de Meilleurtaux insiste sur *«le caractère transparent et équilibré de [sa] politique d'honoraires»*. Pourquoi alors le groupe conseille-t-il de ne pas livrer aux acteurs (en l'espèce, les banques partenaires) tous les éléments de la relation mise en place avec ses clients?
Deux courriels, envoyés par la direction du réseau de franchises, réitèrent, le 28 juillet 2020 puis le 1er juillet 2022, la même interdiction à ses courtiers: *«La prestation de conseil ne doit jamais être évoquée ou fournie aux partenaires bancaires.»* Explication leur est donnée dans le premier e-mail: *«Nous prendrions le risque d'accélérer le phénomène de baisse des commissions.»*

Certes, les banques – qui supportent mal la multiplication des intermédiaires indépendants – ne se montrent pas toujours très fair-play vis-à-vis des courtiers. *«En imposant, de façon illégale, la signature de conventions de partenariat aux courtiers ou en intégrant d'office les honoraires d'intermédiation dans le taux d'intérêt effectif global (TAEG) du crédit, elles ont cherché à nuire à l'expansion de l'intermédiation bancaire en France,* déplore Me Laurent Denis. *Cependant, s'il est vrai que ces abus devraient être sanctionnés, cela n'autorise pas pour autant le développement de pratiques illicites – si celles-ci sont établies…»*

La direction au courant, quoi qu'elle en dise

«Nous n'avons à ce stade été saisis par nos clients d'aucune réclamation laissant entendre que cette consigne (ne jamais facturer d'honoraires en dehors de la réalisation d'un prêt) n'aurait pas été respectée», précise le patron de Meilleurtaux dans un droit de réponse adressé à *Que Choisir* le 24 septembre 2023. Qui exige au passage la communication des dossiers que nous avons reçus afin de permettre, soutient Guillaume Autier, la *«réparation d'éventuelles erreurs auprès des clients concernés, mais encore l'exploitation des renseignements qu'ils peuvent comporter pour l'amélioration de nos services et procédures»*.
Il reste que les dénégations de Meilleurtaux sont peu crédibles. Car *Que Choisir* a la preuve que la direction du réseau de franchises a été alertée, en juin 2023, par un client se plaignant de la méthode de facturation avec le double mandat. La réponse de Meilleurtaux: *«Nous accusons bonne réception de votre courrier […]. Nous nous sommes mis en relation avec l'agence [immédiatement].»* Le réseau a apporté une correction rapide, en imposant au franchisé qu'il annule la facture litigieuse. ◆

(1) Parfois même sans aucune offre de prêt.

EAU AUGMENTÉE
Miracle ou mirage ?

Une bouteille qui électrolyse l'eau, conférant à cette dernière des propriétés fabuleuses ? C'est la promesse de Weo, une start-up américaine. En guise de preuves, des arguments… pittoresques.

— Par **ELSA CASALEGNO**

« *Les gens qui boivent notre eau tombent moins malades, car cette eau augmente l'immunité.* » Voilà une entrée en matière alléchante pour une présentation à la presse ! Objectif de la séance, qui se déroule le 12 septembre à Paris ? La promotion d'une technologie « révolutionnaire » inventée par le président de Weo, Anthony Ginter, un Français émigré à Miami, en Floride. Sa bouteille produit une eau « augmentée » par électrolyse, ce qui lui confère *« des propriétés biologiques qui vont bien au-delà de la stricte hydratation »*, assurent les deux speakers de Weo, Gilles Bazan et Arnaud Hué. Vous avez des problèmes de peau, de cheveux, d'ongles ? Buvez de l'eau Weo, ou appliquez-la sur la zone souhaitée, et tout ira mieux. Elle aide aussi à cicatriser les brûlures grâce à ses propriétés anti-inflammatoires, car elle est *« communicante »* et *« alerte votre système immunitaire. On est aussi très forts sur le psoriasis »*. Idem en ce qui concerne le stress ou le syndrome métabolique. *« Et sur la digestion, c'est vachement bien. Et voilà ! »* Ils sont beaucoup moins forts, en revanche, sur la réglementation. Toute allégation médicale doit être démontrée, études à l'appui, ce qui n'est pas le cas ici.

Blabla déconnecté

La suite du discours est un condensé de jargon pseudo-scientifique, qui fait effet sur l'assemblée. Le module – connecté, évidemment – est équipé d'électrodes *« couvertes de diamant dopé bore »*. Cela explique sans doute son prix stratosphérique de 199 € ! *« L'eau est rechargée en énergie, puis la molécule éclate,* nous déclare-t-on. *Cela permet de libérer de l'ozone, du peroxyde d'hydrogène et de l'oxygène. Puis elle se charge en bioéléments. On en produit jusqu'à 200 espèces. »* La salle frémit, ça semble puissant… Sauf que tout cela n'a aucun sens. Pour faire simple, l'eau ne se « recharge » pas en énergie, ce n'est pas une batterie. Parmi les divers gaz formés lors de l'électrolyse, l'hydrogène (qu'ils ne citent pas) est le seul potentiellement intéressant pour la santé, en raison de propriétés antioxydantes, l'ozone et le peroxyde d'hydrogène étant, eux, nocifs – contacté, Weo allègue avoir contourné ce problème grâce à sa technologie *« confidentielle »*. Quant aux *« bioéléments »*, il s'agirait *« d'arrangements atomiques » « encapsulés »* dans des *« clusters »*, mais impossible de cerner leur nature !

Les porte-paroles de la société s'empêtrent dans les contradictions

Pas à une contradiction près, les deux porte-paroles avouent qu'il n'y a *« rien de scientifique, car il n'y a pas encore d'études. Mais on a la preuve scientifique. Bon, on n'a pas toutes les preuves scientifiques car l'eau est partout, cependant on sait, en faisant des études in vitro, in vivo, que notre eau est pleine d'énergie »*, enchaînent-ils. Bigre ! Très perplexe, *Que Choisir* a tenté de comprendre le principe de cette eau « augmentée » et cherché les *« preuves scientifiques »* en épluchant la liste des publications fournies. Certaines sont attribuées à l'Institut national de la santé et de la recherche médicale (Inserm) ou au Centre national de la recherche scientifique (CNRS). Interrogés, les deux organismes affirment n'avoir aucun lien avec Weo. S'il existe effectivement des études sérieuses suggérant un intérêt de l'eau hydrogénée pour certaines pathologies, leurs résultats ne sont que préliminaires – et aucune n'associe Weo. Vous êtes en bonne santé ? Vous n'avez nul besoin « d'augmenter » votre eau ! ◆

Une pharmacie vend la bouteille, en débitant le même argumentaire pseudo-scientifique que Weo.

A. LECOMTE

TRAVAUX DE RÉNOVATION
Une entreprise sans scrupules

Le Centre de contrôle du bâtiment démarche des retraités par téléphone afin de leur délivrer un certificat de conformité soi-disant obligatoire. En réalité, c'est pour leur facturer des travaux.

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS**

« *Nous sommes chargés de contrôler les travaux que vous avez faits pour vous délivrer un certificat de conformité obligatoire »,* répètent inlassablement des opérateurs téléphoniques aux particuliers qu'ils démarchent en utilisant des numéros différents, mais toujours au nom de Centre de contrôle du bâtiment (autrement dit CCBâtiment), un réseau d'agences domicilié à Villefranche-sur-Saône (Rhône) et actif sur le quart sud-est du territoire. Lassés de ce harcèlement, Thierry et sa femme, tous deux retraités, finissent par accepter la visite à domicile qu'on leur propose. En ce mois de juin 2023, rendez-vous est pris pour le lendemain dans leur maison iséroise.

Deux techniciens se présentent chez eux, chacun arborant un badge CCBâtiment avec ses coordonnées. «*Ils posent leur agenda sur la table puis réclament une échelle afin d'examiner les combles, qu'un artisan local a isolés quatre ans plus tôt,* raconte Thierry. *Ils précisent que c'est nécessaire avant de nous donner le fameux certificat de conformité.*» Ayant préalablement pris soin de photographier la page de leur agenda ouverte au jour de l'inspection (lire p. 26-27), le propriétaire les rejoint. Il les voit passer la tête et jeter un œil dans les combles perdus. «*Votre entrepreneur a bien travaillé. Malheureusement, là-bas, il y a des taches noires de moisissure sur le tasseau en bois qui soutient la faîtière. Elle peut plier et le toit, s'affaisser*», prévient l'un des «spécialistes».

Les deux employés redescendent. Ils sont très inquiets pour la sécurité du couple, affirment-ils, puis déclarent qu'ils vont installer un closoir dans le but d'éviter les infiltrations d'eau. Dans la foulée, ils annoncent un devis de 18 000 €. Néanmoins, ils pensent le réduire à 9 700 €, les époux étant a priori éligibles à «*l'ART, l'aide à la réalisation de travaux*». Afin d'en avoir confirmation, ils passent un coup de fil, indiquant qu'ils contactent une société «*référencée par l'État*». «*Leur numéro de badge leur donne accès à cette plateforme d'attribution des aides*», ajoutent-ils. Après >>>

Le coup de l'échelle
Le technicien monte examiner des combles difficiles d'accès pour une personne âgée. Un scénario bien huilé...

RAPIDEYE/ISTOCK

>>> quelques échanges, une dame les informe que le couple «*y a droit*». Les deux salariés de CCBâtiment confirment donc le montant précis: 9 720 €.

Tous les moyens sont bons

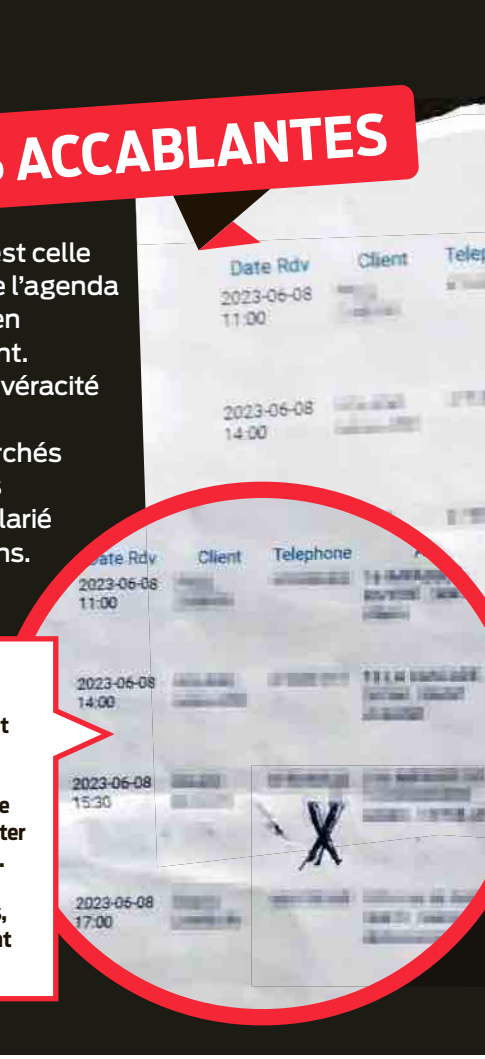
Le propriétaire objecte qu'il préférerait recourir au professionnel qui est déjà intervenu chez lui. Qu'à cela ne tienne. Les techniciens lui demandent son numéro et prétendent le composer. «*Vous avez fait du bon boulot. Cependant, il y a une poutre qui moisit,* expliquent-ils à un soi-disant interlocuteur. *Vos clients peuvent-ils bénéficier de l'ART, l'aide à la réalisation de travaux?*» «*Non, mais on y travaille*», leur aurait répondu l'entrepreneur. Les deux hommes raccrochent, puis sortent un bon de commande avec l'en-tête de CCBâtiment, soulignant que l'entreprise locale n'est pas en mesure de s'aligner sur leur tarif si compétitif. Thierry le signe après avoir vérifié la présence d'un bordereau de rétractation, et réclame le certificat de conformité de son isolation. «*Vous l'obtiendrez une fois les travaux réalisés*», répliquent les deux employés.
Dès le lendemain matin, Thierry téléphone à son artisan qui, comme il s'en doutait, tombe des nues lorsqu'il apprend qu'il aurait reçu un appel du Centre de contrôle du bâtiment la veille. L'homme de l'art se déplace, constate que la solive est effectivement noircie, mais en bon état. À la demande du retraité, qui veut se faire une idée du juste prix, il établit un devis de réfection de faîtage sur pose de closoir – ce qui correspond donc au devis de CCBâtiment – pour un montant de… 4 500 €. Soit deux fois moins cher! Thierry envoie ensuite le bon de rétractation par courrier recommandé avec accusé de réception. Ce qui met un terme au démarchage incessant. Fin d'une affaire illustrant les pratiques commerciales de CCBâtiment.

Intervention inutile facturée à prix d'or

Invention d'une aide imaginaire, complices qui répondent aux appels des techniciens afin de corroborer leurs dires… le système mis en place pour abuser le client en lui refourguant des travaux inutiles à prix d'or est rodé. Si ce retraité, en pleine possession de ses moyens, a pu piéger cette société, cela se termine rarement aussi bien. Il est vrai que le démarchage de CCBâtiment cible avant tout les personnes d'un certain âge, comme le prouve la page de l'agenda photographiée lors du rendez-vous dans l'Isère (lire ci-dessus). Stephen peut en témoigner. Sa maman de 85 ans habite seule une vaste demeure familiale classée aux monuments historiques et située dans l'Hérault. Bien qu'elle souffre de troubles cognitifs (notamment une perte de sa mémoire instantanée), elle tient à y rester. Son fils, qui vit sur la côte atlantique, dispose d'une procuration lui permettant de surveiller ses comptes bancaires à distance. En février dernier, il voit passer un premier chèque à l'ordre de CCBâtiment, puis un second, émis par sa mère à partir d'un compte pas assez approvisionné, pour un total de 31 780 €. Il fait aussitôt opposition, ignorant à quoi de telles sommes correspondent et pressentant un abus de faiblesse. Par la suite, la découverte d'une attestation de renonciation au délai de rétractation de 14 jours, signée le même jour que les devis, renforce ses soupçons. «*Ma mère est une proie facile, j'en suis conscient, mais il est impossible de la mettre sur liste rouge depuis sa ligne analogique, car elle n'a pas de connexion internet*», déplore-t-il.
Les ouvriers étant intervenus seulement deux jours après la signature des devis, Stephen n'a pas le temps de leur interdire l'accès à la propriété. Heureusement, sa tante rend visite à sa sœur presque tous les jours. Elle téléphone à Stephen dès qu'elle les voit dans la cour. Il fait arrêter les travaux sur-le-champ. Face à l'insistance de CCBâtiment, qui prétend avoir été appelé par sa maman, Stephen lui rétorque: «*Ne me dites pas qu'elle vous a contactés directement, car elle ignore complètement l'état supposé du toit. Une dame de 85 ans ne monte pas sur une toiture à plus de 15 mètres de haut.*» Rien n'y fait, l'entreprise s'entête à lui réclamer les 31 780 €

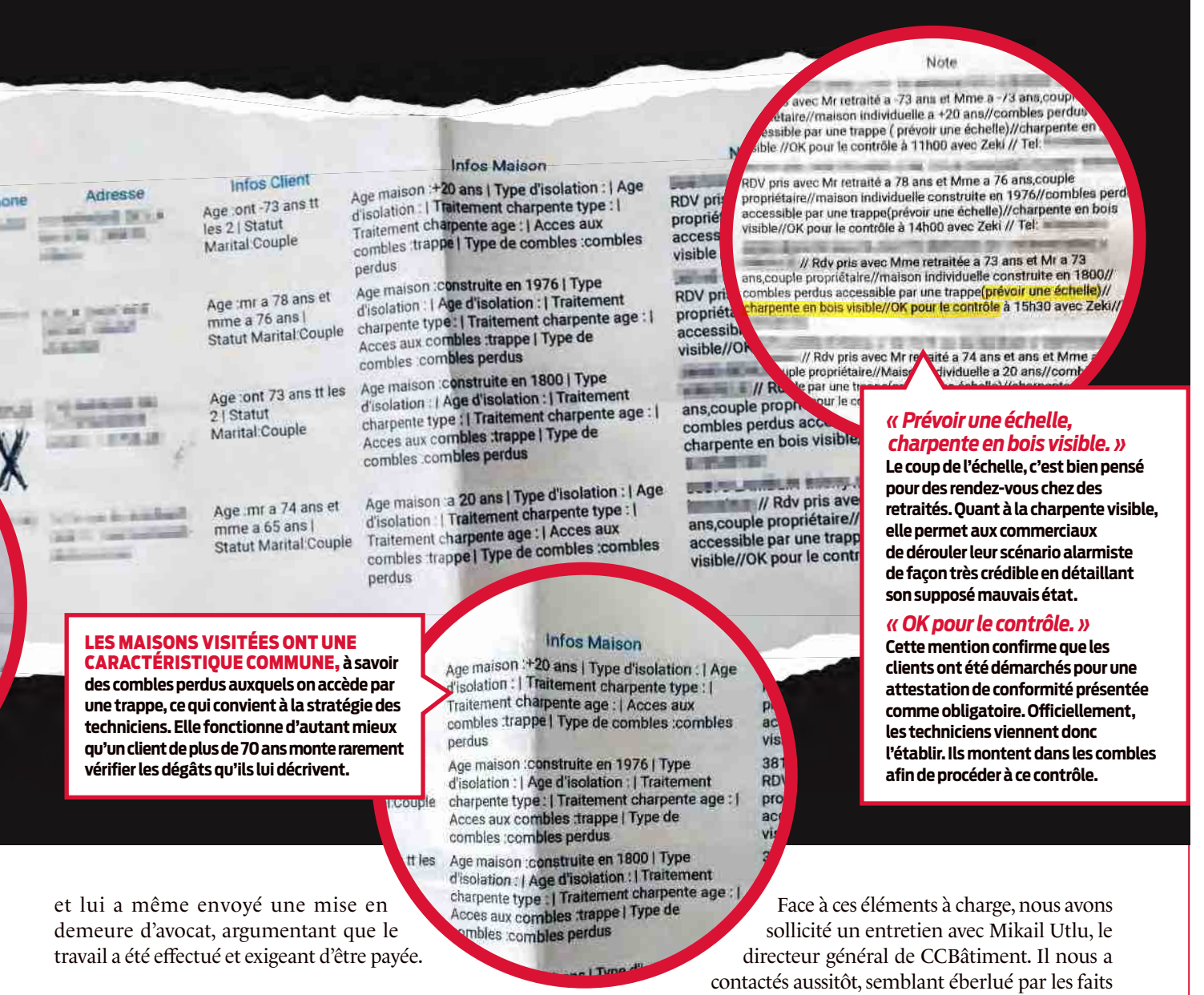
DES PREUVES ACCABLANTES

Cette photo est celle d'une page de l'agenda d'un technicien de CCBâtiment. Elle prouve la véracité du récit des clients démarchés et des propos de l'ancien salarié que nous citons.



QUATRE RENDEZ-VOUS, TOUS CHEZ DES COUPLES RETRAITÉS. **Il semble évident qu'ils sont la cible privilégiée de Centre de contrôle du bâtiment (CCBâtiment), même si son directeur le nie. Les recruter est le rôle des centres d'appels. Ils se font préciser l'âge des consommateurs contactés, en leur assurant que le montant des aides en dépend.**

En ciblant très majoritairement des retraités, cette entreprise semble chercher une clientèle vulnérable…



LES MAISONS VISITÉES ONT UNE CARACTÉRISTIQUE COMMUNE, à savoir des combles perdus auxquels on accède par une trappe, ce qui convient à la stratégie des techniciens. Elle fonctionne d'autant mieux qu'un client de plus de 70 ans monte rarement vérifier les dégâts qu'ils lui décrivent.

« Prévoir une échelle, charpente en bois visible. »
Le coup de l'échelle, c'est bien pensé pour des rendez-vous chez des retraités. Quant à la charpente visible, elle permet aux commerciaux de dérouler leur scénario alarmiste de façon très crédible en détaillant son supposé mauvais état.

« OK pour le contrôle. »
Cette mention confirme que les clients ont été démarchés pour une attestation de conformité présentée comme obligatoire. Officiellement, les techniciens viennent donc l'établir. Ils montent dans les combles afin de procéder à ce contrôle.

et lui a même envoyé une mise en demeure d'avocat, argumentant que le travail a été effectué et exigeant d'être payée.

Argumentaire bien huilé

Un ancien salarié qui a démissionné de cette société nous confirme que les trois quarts des clients ont plus de 65 ans et que l'activité est très lucrative. Les centres d'appels, installés au Maroc, décrochent des rendez-vous en prétextant la délivrance d'un certificat de conformité obligatoire ou la réalisation d'un diagnostic gratuit, et une fois le rendez-vous pris à domicile, l'argumentaire est parfaitement au point. *«Les techniciens jouent sur la peur,* détaille l'ex-employé. *Ils montent dans les combles et signalent des moisissures risquant de mettre la maison en péril. Les gens sont choqués, ils ne vont pas vérifier. Après ça, surfacturer est un jeu d'enfant: on parle de dégâts à régler en urgence, on annonce un prix délirant, puis on contacte le bureau en faisant croire qu'on appelle un organisme d'État pour valider une aide qui ferait baisser le montant du devis. Le ménage est convaincu, il signe.* »

Le site Signal-arnaques.com (n'oubliez pas le tiret !) regroupe un certain nombre de témoignages confirmant ces déclarations. *Que Choisir* a aussi joint une dame âgée qui vit dans l'Ain et reçoit toujours des coups de fil pressants de CCBâtiment alors que, malgré sa petite retraite, elle s'est déjà endettée afin de faire isoler ses combles. Manifestement fragile, elle n'a pas été capable de nous adresser des preuves.

Face à ces éléments à charge, nous avons sollicité un entretien avec Mikail Utlu, le directeur général de CCBâtiment. Il nous a contactés aussitôt, semblant éberlué par les faits exposés. S'il assume d'avoir recours à des plateformes de téléprospection, il affirme que *«les opératrices appellent dans le but de prendre des rendez-vous pour les commerciaux. Elles discutent, posent des questions. C'est comme ça que nous avons l'âge des consommateurs et des informations sur leur logement. Elles informent qu'il s'agit de faire un diagnostic de la maison, puis de proposer des travaux d'amélioration. Notre objectif est commercial, elles le disent. Le client est libre de refuser ou non.»* Bigre, son entreprise enchaînerait tant de rendez-vous en annonçant clairement des prestations payantes à des retraités… À *Que Choisir*, on a vraiment du mal à y croire !

Concernant l'affaire des 31 780 € chez la dame de 85 ans, il nous a dit ne pas connaître le dossier, malgré la mise en demeure d'avocat envoyée par sa société (!), et devoir se renseigner auprès de son directeur régional. *«C'est entre les mains de mon service juridique»*, a-t-il répondu, ce que l'on savait déjà. Quant au scénario de l'Isère, il s'expliquerait *«par la jeunesse de l'agence départementale, créée voilà 18 mois»*. Mais depuis notre échange, *« le travail des techniciens y est suivi de très près, au jour le jour, leur responsable commercial a même reçu un avertissement»*. Bref, *Que Choisir* aurait permis d'assainir des pratiques commerciales inconnues du directeur. On aura tout entendu ! ◆

PUÉRICULTURE
Aberrations en rayon

Trop de dispositifs pour bébés, présentés comme favorisant les apprentissages, n'ont en réalité guère d'intérêt et peuvent même s'avérer contre-productifs.

— Par **FABIENNE MALEYSSON**

Fauteuil bébé
Mieux vaut sécuriser le logement que de placer un enfant sur un siège de type Seat & Play, qui l'entraîne à la passivité et le rend instable.

« *Le premier fauteuil de bébé 2 en 1 qui allie confort et éveil des sens !* » Voilà comment Vulli, un fabricant d'articles de puériculture, présente son siège Seat & Play. Le moins que l'on puisse dire, c'est que les professionnelles de la petite enfance qui nous ont alertés ou ont répondu à nos questions n'adhèrent pas à ce slogan. D'emblée, on s'interroge sur le discours ambigu de la marque. D'un côté, elle indique que son siège est dédié aux nourrissons de trois mois et plus. De l'autre, elle recommande de le réserver à ceux qui commencent à se tenir assis. Soit âgés de six mois au moins. Or, tous les experts du domaine s'accordent sur un principe fondamental: il ne faut pas imposer une position qui n'est pas encore acquise. Le proposer à un tout-petit de trois mois semble donc, pour employer un terme entendu à plusieurs reprises, « *une aberration* ».

Se déplacer librement

Et si l'enfant sait se maintenir en position assise ? « *Cela n'a aucun intérêt,* assure Michèle Forestier, kinésithérapeute spécialiste de la petite enfance et autrice de *De la naissance aux premiers pas* (éd. Erès). *Le bébé est un être en mouvement. Quand il a le choix, il ne reste jamais assis plusieurs minutes. Avec ce type de produits, on l'entraîne à la passivité, car il ne peut toucher que les quelques jouets autour de lui. Ce genre de fauteuil ne laisse quasiment aucune place à l'initiative. Alors qu'en se déplaçant librement, le tout-petit expérimente beaucoup de choses en matière de mobilité, de coordination et, plus largement, de découverte. Il va à la rencontre de l'objet.* » Pourtant, les ventes semblent au rendez-vous. Alors, quelles sont les motivations des parents ? « *Souvent, ils ont envie d'asseoir l'enfant parce qu'ils pensent qu'il s'ennuie lorsqu'il est au sol,* remarque Gladys Debieux, psychomotricienne et formatrice de professionnels de la petite enfance. *Mais ce n'est pas le cas. Tout est nouveau pour lui, il a plein de choses à explorer. De plus, il pourrait tout autant profiter des activités que permet ce siège en étant placé sur le dos ou sur le ventre avec le torse redressé. La différence, c'est qu'en alternant librement les positions au sol, il se muscle en profondeur, ce qu'il ne fait pas en demeurant assis.* » Autre effet indésirable de ces dispositifs garde-fous: « *S'il y reste trop longtemps, l'enfant risque d'être instable et de ne pas acquérir les bons réflexes en cas de chute. Et les plus toniques s'y raidissent à l'excès.* »

Le tout-petit a un besoin réel de se reposer éveillé à intervalles réguliers, il faut respecter ces temps apparemment vides

La sécurité est également une des raisons qui pousseraient les parents à acheter ce genre de fauteuil. Ils ont en effet la possibilité d'y installer leur bambin quelques instants tout en vaquant à leurs occupations. C'est d'ailleurs l'argument qu'avance Vulli. « *Il n'est pas destiné à être utilisé à longueur de journée,* affirme le fabricant. *Sur la boîte, nous conseillons précisément de varier les positions de l'enfant. Les parents peuvent y recourir afin de le sécuriser le temps de préparer le repas, par exemple.* » Peu convaincant pour Gladys Debieux:

«Quoi qu'il en soit, il faut aménager le logement dans le but d'écarter tout risque. Dès lors, si l'on ne se sert de ce siège que quelques minutes par jour, ce qui, effectivement, ne présente pas d'inconvénient, est-il pertinent de dépenser plus de 60 € ?»

Sur un manège en permanence

Encore le Seat & Play reste-t-il relativement sobre, contrairement à un grand nombre d'articles similaires disponibles sur Internet, tel celui modestement nommé Baby Einstein avec plus de 15 activités en trois langues, musique, lumières, rotation à 360°… *«C'est comme si l'enfant se trouvait sur un manège en permanence. À la fin, il est souvent surexcité»*, déplore Gladys Debieux. Et d'expliquer que le tout-petit a un besoin réel de se reposer éveillé à intervalles réguliers. *«Ces temps apparemment "vides", il faut les respecter, au lieu de toujours chercher à les remplir.»*

Dans le même esprit, certains parents, un peu trop pressés que leur bébé apprenne à marcher, croient parfois utile de s'équiper d'un trotteur (ou youpala). Sur ce siège à roulettes, le nourrisson est soutenu dans un hamac dont il ne peut sortir seul, et entouré d'une tablette. Les accessoires de ce type sont potentiellement dangereux (chute dans les escaliers, contusions ou pincements dus à des collisions à grande vitesse avec divers objets), en particulier quand on les achète d'occasion ou en ligne. *«Surtout, ils contrecarrent l'acquisition de la marche. Lors de son apprentissage, l'enfant utilise ses membres supérieurs pour se déplacer et apprendre à se protéger. Là, il est "coupé en deux" – le haut du corps n'est pas intégré – et il ne s'entraîne pas à réagir en cas de chute. De plus, il ne touche pas le sol avec toute la plante du pied, d'où la persistance, souvent, d'une marche sur la pointe des pieds»*, signale Michèle Forestier. Qui conclut: *«Il existe beaucoup d'objets inutiles vendus sous prétexte d'éveiller les bébés. Depuis des années, nous autres professionnels de la petite enfance mettons en garde contre cette tendance, mais nous avons l'impression de prêcher dans le désert.»* Comme nous nous étonnons que les industriels ne consultent pas ces experts avant de commercialiser un article, la réponse de la kiné fuse: *«Et pour cause, s'ils nous demandaient notre avis, nous leur dirions qu'il ne faut simplement pas en fabriquer ! Mais l'aspect mercantile prend le pas sur notre discours, au détriment aussi de l'environnement.»* Sans doute n'écoutons-nous pas suffisamment non plus le message tacite des tout-petits qui, c'est bien connu, préfèrent s'amuser avec le papier cadeau et le carton qu'avec le superbe jouet «éducatif» qu'il contient ! ◆

MOTRICITÉ
Quels accessoires choisir ?

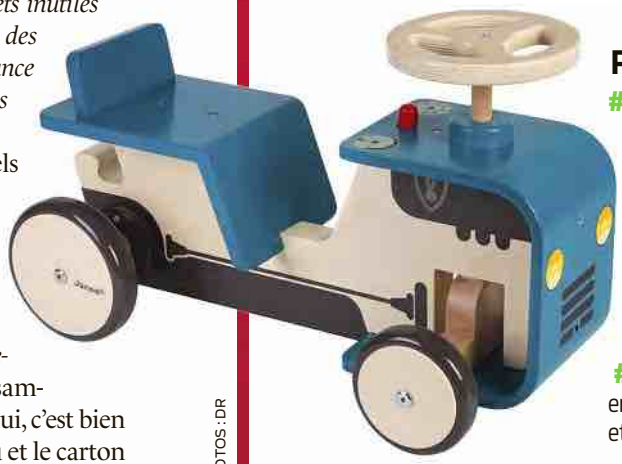
Si certains articles favorisent l'apprentissage de la marche, d'autres le contrecarrent.

Trotteur ou youpala

Potentiellement **dangereux.**
Mauvaise appréhension de l'espace et du schéma corporel.
Entrave l'acquisition de la marche et les réflexes en cas de chute.
Risque de **déformation** des pieds.

Pousseur ou chariot de marche

Le tout-petit **avance** de manière autonome même s'il ne maîtrise pas encore tout à fait la marche.
Aide à acquérir le **sens de l'équilibre,** la gestion du poids du corps et de la force de l'appui avec les mains.



Porteur

L'enfant, sachant marcher ou non, **explore** de manière autonome.
Permet de jouer avec les appuis sur les pieds, la **coordination** entre haut et bas du corps, l'équilibre.
Apprend la relation entre le volant ou guidon et la direction.

PHOTOS : DR

TRANSPORT

Wizz Air se moque du monde

Cette compagnie hongroise ne respecte pas toujours les droits de ses passagers. Malgré la hausse du nombre de plaintes, elle fait la sourde oreille aux injonctions. Quitte à être sanctionnée ?

— Par **MORGAN BOURVEN**

Nous sommes le 13 mai 2023. Le vol Wizz Air 43059, prévu au départ de Bucarest (Roumanie) à 18 h 45 et à destination de Beauvais (Oise), est repoussé à plusieurs reprises, avant d'être décalé à 11 h 30 le lendemain. Il est près de minuit lorsque les passagers, épuisés, sont conduits à l'hôtel. Malgré ce délai qui, selon les agents sur place, serait imputable à un problème technique, les consommateurs ayant réclamé une indemnisation n'en ont obtenu aucune (lire l'encadré ci-contre). *«Après avoir mené une enquête approfondie, nous confirmons que le vol a été retardé en raison de circonstances inattendues, indépendantes de notre volonté»,* soutient la compagnie low cost hongroise. Mais quelle est donc cette circonstance extraordinaire ? *«Nous n'avons ce droit de delivrer des preuves confidenciels a ce qui concerne votre demande (sic)»,* peut-on lire dans un e-mail envoyé par le service client. L'excuse donnée aux uns et aux autres n'est pas toujours identique, un voyageur s'est même vu répondre que l'avion était bien parti le 13 mai, et donc qu'aucune compensation commerciale n'était due !

Des centaines de dossiers bloqués

Cet exemple est loin d'être isolé. En 2022, la Direction générale de l'aviation civile (DGAC), le gendarme du secteur en France, a reçu, pour 100 vols opérés par Wizz Air, 1,34 signalement de passagers mécontents. Loin, très loin devant Ryanair (0,53), EasyJet (0,36) ou Air France (0,27). Au premier trimestre 2023, le ratio a même grimpé à 1,59 pour Wizz Air, contre 0,28 pour EasyJet, soit un taux d'insatisfaction six fois plus élevé.

Or, si vous avez un problème, ne comptez pas sur les interlocuteurs habituels pour vous assister. *«Nous n'obtenons plus de réponses de la part de cette compagnie depuis décembre 2021,* témoigne une juriste du Centre européen des consommateurs France, réseau qui aide les particuliers à résoudre leurs litiges avec des professionnels situés en Europe. *Nos homologues hongrois essaient de rétablir un contact, mais sans succès pour l'instant.»*

La DGAC a également fait chou blanc. Fin décembre 2022, elle a adressé une lettre à l'entreprise, lui reprochant l'absence de réponse à trois saisines envoyées la même année, quand plus de 200 dossiers étaient en souffrance. Elle a aussi convoqué des représentants du transporteur dans ses locaux le 22 février 2023. *«Un rappel de la réglementation a été effectué et des engagements ont été pris par la compagnie. Force est de constater qu'ils n'ont pas été respectés»,* indiquait, en septembre, la DGAC à *Que Choisir.* Wizz Air s'expose à des procès-verbaux de manquements ainsi qu'à des amendes administratives. Mais cette menace suffira-t-elle ? Au Royaume-Uni, la compagnie a promis, cet été, de modifier ses pratiques après une réprimande de l'autorité britannique de régulation de l'aviation. L'avenir nous dira si les Anglais ont été plus convaincants que les Français. Et, dans le cas contraire, si les autorités européennes oseront enfin sévir. ◆

J. NONNERY/HANS LUCAS-AFP

Wizz Air n'a pas tenu les engagements pris avec la Direction générale de l'aviation civile.

SECTEUR AÉRIEN
Révisez vos droits

En cas d'annulation, de surbooking ou de retard important d'un avion, le règlement européen 261/2004 prévoit de 250 à 600 € d'indemnisation en fonction de la distance. Cela s'ajoute à d'autres obligations, comme le réacheminement du passager vers sa destination ou le remboursement de son billet. Les compagnies peuvent s'exonérer du dédommagement si l'annulation du vol est due à une *« circonstance extraordinaire »* (fortes intempéries, grèves...). Cette notion a été précisée par la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE).

LABO QC

J. GRILL/DEEPOL-PLAINPICTURE

Les **tests** du mois

32 | **TÉLÉVISEURS** DE 42 À 65 POUCES

LG, Samsung et les autres maîtrisent la qualité d'image. Moins le son... 45 modèles comparés.

36 | **BARRES** DE SON

37 | **VÉLOS** ÉLECTRIQUES

38 | **SAVONS** ET **GELS** DOUCHE

40 | **TAPIS** DE YOGA

42 | **PNEUS** HIVER

44 | **LAVE-LINGE** FRONTAUX ET TOP

47 | **TESTÉ** AILLEURS

161 produits achetés, **12 laboratoires** sollicités, **428 656 €** 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.

LES DISTINCTIONS

Les produits accompagnés de ces logos se distinguent des autres.

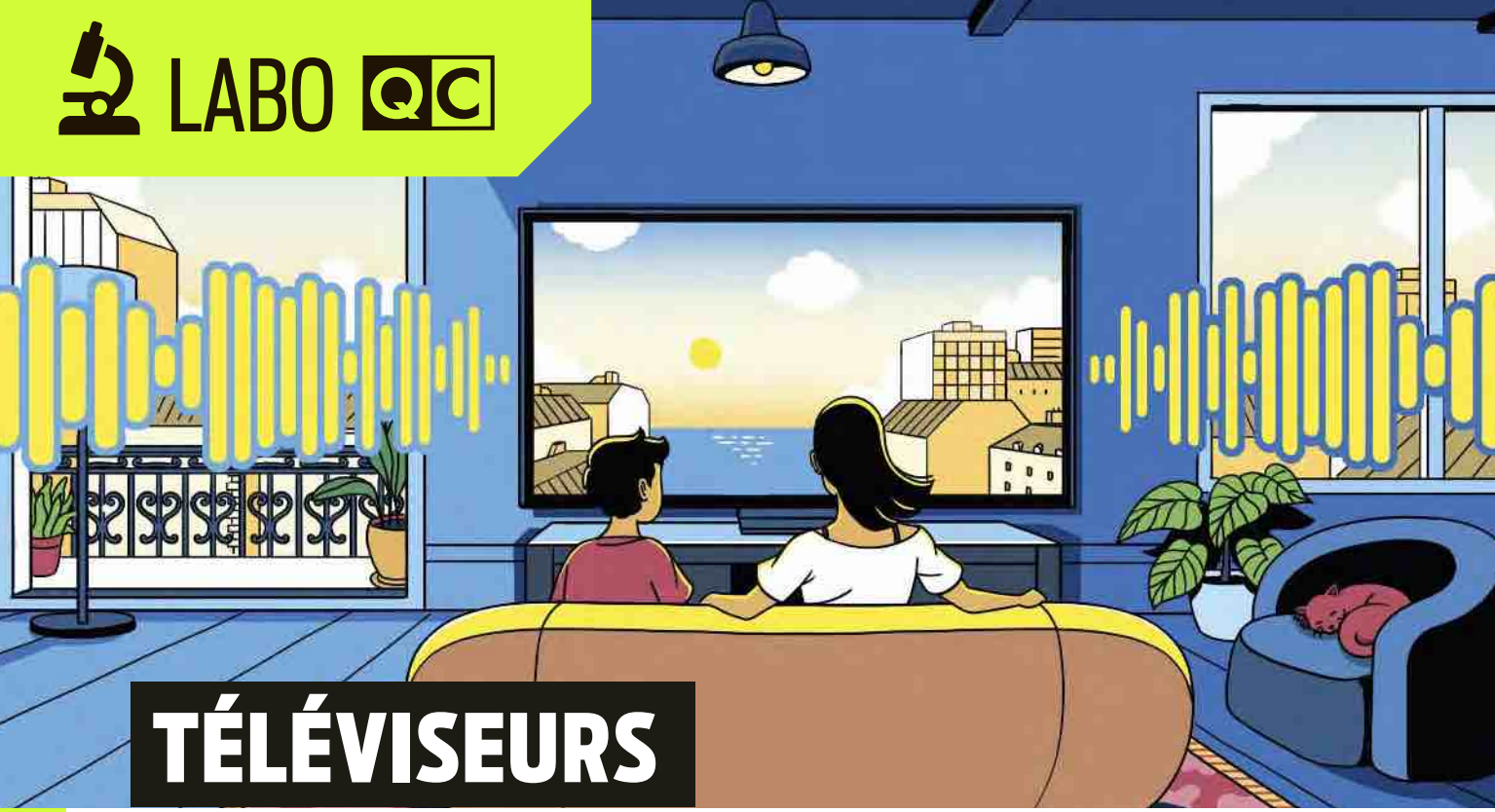
LE MIEUX NOTÉ C'est le meilleur produit de la sélection, tous critères confondus, sauf le prix qui n'est pas pris en considération dans la note globale.

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

QUALITÉ/PRIX Le produit présente le meilleur compromis entre qualité et prix.

MOINS IMPACTANT Aucun produit n'est irréprochable, mais celui-ci s'avère plus écoresponsable que les autres tout en affichant de bonnes performances.

À ÉVITER Disqualifié ! Les résultats de nos tests nous amènent à déconseiller l'achat du produit.



TÉLÉVISEURS

Le défi du son

Les fabricants maîtrisent la qualité d'image. Mais bien que l'intelligence artificielle vienne à la rescousse, le son reste un point faible.

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

Même si le rugby déchaîne moins les passions que le foot, l'accueil en France de la Coupe du monde (du 8 septembre au 28 octobre) a stimulé la ferveur populaire. La compétition a-t-elle boosté les ventes de téléviseurs? Trop tôt pour le dire. Mais une chose est sûre, sur les écrans récents comme sur tous ceux figurant dans ce comparatif, et quelle que soit la qualité de jeu, les matchs étaient… éclatants.
Jetez un coup d'œil à la colonne «Qualité d'image» de nos trois tableaux p. 33-35. Toutes les références décrochent ★★ et ★★★, preuve de leur excellence dans ce domaine. Les modèles LCD se montrent un peu moins performants que les Oled (ils sont légèrement plus réfléchissants et moins bien contrastés lorsque l'on n'est pas assis pile en face). Toutefois, ce serait chercher la petite bête que de leur en tenir rigueur. Les téléviseurs ont atteint une qualité d'affichage exceptionnelle, dans toutes les dimensions d'écran.

Des graves qui demandent de l'espace

Toujours dans nos tableaux, regardez maintenant l'item «Qualité du son». Vous constaterez que les résultats s'avèrent un peu plus nuancés. Certes, il n'y a pas de catastrophe dans ce banc d'essai – mais nous avons choisi les meilleurs modèles. Néanmoins, un plus grand nombre d'entre eux écopent de ★ sur ce critère, signe que cet aspect technique pose davantage problème aux fabricants. C'est particulièrement vrai sur les appareils d'entrée et de milieu de gamme.
«La qualité audio est une victime collatérale de la course à la finesse», concède Jérémy Barreau, chef de produit Home Entertainment chez LG. *Un téléviseur de 3 cm d'épaisseur ne peut pas loger de haut-parleurs capables de restituer convenablement tout le spectre sonore.»* De fait, on perçoit en général assez bien les voix, c'est-à-dire les médiums et les aigus; on entend moins les graves, ces fréquences exigeant du coffre, de l'espace. Nos tests concluent fréquemment à une impression d'étroitesse du son, qui semble n'arriver que frontalement. Ça passe pour les émissions de télé, mais pas pour les films et les séries, qui placent l'expérience audio au même niveau que celle de l'image. Sur un écran grand format, des effets stéréos corrects sauvent les meubles.
Afin de pallier le manque de place, les constructeurs jouent avec les algorithmes, notamment sur les modèles de notre sélection. *«L'intelligence artificielle nous permet de créer une bulle, de donner de l'ampleur au son et de simuler une immersion dans l'image»,* poursuit Jérémy Barreau. Parallèlement, les marques optimisent le pied du téléviseur, via son design et son matériau, afin d'orienter le son au mieux. Cependant, une barre de son demeure la meilleure alliée de vos soirées cinéma. C'est pourquoi nous en avons évalué 15. Vous découvrirez leurs résultats en page 36. ◆

Énergie
La sobriété au programme

L'impact environnemental d'un téléviseur est surtout lié à sa fabrication. Mais l'usage compte aussi. Regarder un programme en haute ou en basse définition, se connecter en wifi ou en filaire, etc., fait une différence. L'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (Arcom) souhaiterait que les services de télévision et de streaming informent les usagers de l'empreinte écolologique de la consommation des contenus et mettent en place un mode sobriété énergétique qui optimiserait tous les réglages en deux clics. Affaire à suivre...

PETITS FORMATS DE 42 À 50 POUCES

107 à 127 cm

LG OLED42C35
1 278 € **15,3/20 | ★★**

Encore peu répandue sur les petites diagonales, la technologie Oled procure une image parfaite, contrastée et détaillée, quelle que soit la source (TNT HD, UHD, etc.). Les deux haut-parleurs restituent un son assez riche, avec des basses perceptibles. Par contre, pour les effets « surround » (qui donnent l'impression que celui-ci provient de différentes directions), il faudra envisager une barre de son.

LG 43NANO76
499 € **13,1/20 | ★★**

Difficile d'évincer LG ! Le fabricant sud-coréen propose d'excellents téléviseurs dans tous les formats et à tous les prix. Ce modèle est doté d'une dalle LCD NanoCell, moins onéreuse que l'Oled. Les résultats se révèlent néanmoins satisfaisants, avec une image précise, des couleurs naturelles et un son très correct. Dommage qu'un casque s'y connectant ne bénéficie pas d'un volume dissocié de celui des haut-parleurs.

15 TÉLÉVISEURS PETITS FORMATS

		Qualité d'image	Qualité du son	Facilité d'emploi	Consommation d'énergie	Appréciation globale Note sur 20		Prix €	Diagonale de l'écran cm/pouces	Consommation annuelle estimée €	Technologie d'écran	Sortie casque: Filaire	Sortie casque: Sans fil Bluetooth	Adapté pour les malentendants	Prises HDMI	Ports USB
1	**LG** OLED42C35	★★★	★★	★★★	★	15,3	★★	1278	107/42	75	Oled Evo	●	●	●	4	3
2	**LG** OLED48C35	★★★	★★	★★★	★★	14,6	★★	1369	122/48	88	Oled Evo	●	●	●	4	3
3	**SONY** XR-42A90K	★★	★★	★★	★	13,3	★★	1490	107/42	85	Oled	-	●	-	4	2
4	**SAMSUNG** TQ50QN90C	★★	★★	★★	★★	13,2	★★	1250	127/50	89	LCD Neo QLED	-	●	●	4	2
5	**LG** 43NANO76	★★	★★	★★★	■	13,1	★★	499	109/43	108	LCD NanoCell	-	●	-	3	2
6	**PANASONIC** TX-43LX940E	★★	★	★★	★	13,1	★★	780	109/43	84	LCD	●	●	●	4	3
7	**SAMSUNG** QE50LS03B « THE FRAME »	★★	★★	★★	★	13,1	★★	1000	127/50	104	LCD QLED	-	●	●	4	3
8	**SAMSUNG** TQ50Q80C	★★	★★	★★	★	13	★★	899	127/50	115	LCD QLED	-	●	●	4	2
9	**PHILIPS** 48OLED707	★★	★★	★	★★	12,9	★★	1299	122/48	88	Oled	●	●	●	4	3
10	**SAMSUNG** QE43LS03B « THE FRAME »	★★	★	★★	★	12,6	★★	1000	109/43	96	LCD QLED	-	●	●	4	3
11	**SONY** KD-43X80L	★★	★	★★	★★	12,3	★★	899	109/43	68	LCD	-	●	-	4	2
12	**SAMSUNG** TQ43QN90C	★★	★	★★	★★	12,2	★★	1219	109/43	69	LCD Neo QLED	-	●	●	4	2
13	**SONY** KD-50X80L	★★	★	★★	★	11,9	★	949	127/50	101	LCD	-	●	-	4	2
14	**LG** 43UR7800	★★	★★	★★	★	11,7	★	400	109/43	95	LCD	-	●	●	3	2
15	**SAMSUNG** TU50CU7105	★★	★★	★★	■	11,7	★	499	127/50	140	LCD	-	●	●	3	1

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

MIKAËL MOUNE

>>>

MOYENS FORMATS 55 POUCES

140 cm

LG OLED55C3
1 649 € **15,8/20 | ★★**

Avec cette référence, LG arrive en première position en 55 et 65 pouces. Au-delà de l'image et de la qualité sonore appréciées des panélistes (l'écran intègre quatre haut-parleurs !), ces téléviseurs connectés sont simples à utiliser et proposent un bon niveau d'équipement (quatre prises HDMI, trois ports USB, AirPlay, etc.). Autre atout, l'Oled55C3 consomme plutôt moins que les autres appareils de la même dimension.

Samsung TQ55Q80C
899 € **14,2/20 | ★★**

La technologie LCD QLED, propre à Samsung, offre une image uniforme mais assez réflective. Cependant, sa qualité reste tout à fait honorable. Ce modèle décroche, en outre, ★★★ sur le son, grâce à sa richesse, son équilibre et des basses plutôt bonnes. Facile à configurer, il est aussi bien doté avec quatre ports HDMI, deux ports USB et du Bluetooth.

L'AVIS DE L'EXPERT

FRANÇOIS PALEMON
Notre spécialiste image

"À chacun son niveau de volume"

« Vous êtes malentendant ? Utilisez un casque audio. La prise jack dédiée aux modèles filaires devient rare sur les téléviseurs, la majorité des fabricants optant désormais pour une connexion sans fil Bluetooth. Si vous ne regardez pas la télévision seul, il faut que vous puissiez régler le volume du casque indépendamment de celui des haut-parleurs de l'écran. Une information pas toujours facile à repérer dans les notices... Vous la trouverez dans nos tableaux ! »

A. LECOMTE

15 TÉLÉVISEURS MOYENS FORMATS

		Qualité d'image	Qualité du son	Facilité d'emploi	Consommation d'énergie	Appréciation globale (Note sur 20)		Prix €	Consommation annuelle estimée €	Technologie d'écran	Sortie casque: Filaire	Sortie casque: Sans fil Bluetooth	Adapté pour les malentendants	Prises HDMI	Ports USB
1	**LG** OLED55C3	★★★	★★★	★★★	★★	15,8	★★	1649	97	Oled Evo	-	●	●	4	3
2	**LG** OLED55B3	★★★	★★	★★★	★★	15,2	★★	1399	102	Oled	-	●	●	4	2
3	**PANASONIC** TX-55LZ2000E	★★★	★★	★★	★	14,7	★★	1799	113	Oled Master Oled Pro	●	●	●	4	3
4	**SAMSUNG** TQ55S90C	★★	★★	★★	★★	14,6	★★	1769	111	QD Oled	-	●	●	4	2
5	**SAMSUNG** TQ55Q80C	★★	★★★	★★	★	14,2	★★	899	123	LCD QLED	-	●	●	4	2
6	**SONY** XR-55A95K	★★	★★	★★	★	14,1	★★	2 300	127	Oled QD-Oled	-	●	-	4	2
7	**PANASONIC** TX-55LZ1000E	★★★	★	★★	★★	14	★★	1200	92	Oled	●	●	●	4	3
8	**LG** 55QNED86	★★	★★	★★★	★★	13,8	★★	1000	95	LCD Quantum Dot NanoCell	-	●	-	4	2
9	**SONY** XR-55A75K	★★	★★	★★	★	13,4	★★	1564	117	Oled	-	●	-	4	2
10	**PHILIPS** 55OLED887	★★	★★	★	★★	13,4	★★	1700	101	Oled	●	●	-	4	3
11	**PHILIPS** 55OLED707	★★	★★	★	★★	13,2	★★	1200	99	Oled	●	●	●	4	3
12	**SONY** KD-55X85L	★★	★★	★★	★★	13,1	★★	1090	87	LCD	-	●	-	4	2
13	**HISENSE** 55A85H	★★	★	★	★★	13	★★	1550	110	Oled	●	●	●	4	2
14	**SAMSUNG** QE55LS03B « THE FRAME »	★★	★★	★★	★★	13	★★	1300	109	LCD QLED	●	●	●	4	3
15	**HISENSE** 55U8HQ	★★	★★	★	★★	12,9	★★	990	84	LCD ULED	●	●	●	4	2

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

GRANDS FORMATS 65 POUCES

165 cm

LG OLED65A2
1 500 € **15/20 | ★★**

Un écran de 65 pouces Oled signé LG pour 1500 € ? En voilà une bonne affaire ! À la très bonne qualité d'image s'ajoute celle du son, qui s'avère équilibré, clair et sans distorsion. Une prouesse, ce modèle ne comptant que deux haut-parleurs de 10 W. Côté équipement, vous disposerez de trois entrées HDMI et deux ports USB. Enfin, la configuration initiale est simplifiée par un guide compréhensible et efficace.

Samsung QE65Q60B
800 € **13,4/20 | ★★**

Ce téléviseur de 2022 affichait le prix le plus bas de la gamme QLED de Samsung. Il reste le moins cher de notre sélection, et pourtant ses performances sont plus qu'acceptables. Cette technologie d'affichage a fait ses preuves, la qualité d'image est au rendez-vous. Le son s'avère correct, mais comme souvent, on regrette un manque de graves et un son frontal un peu étroit. Ça passe pour les programmes du quotidien, c'est un peu juste peut-être si vous êtes cinéphile.

Jeux olympiques
Les paris sont ouverts

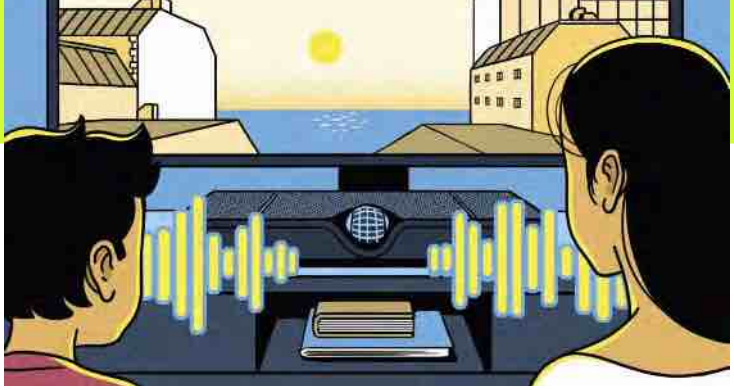
De nombreux consommateurs profitent des grands événements sportifs pour changer leur téléviseur. C'est particulièrement vrai lorsqu'il s'agit de football. Les Jeux olympiques de Paris produiront-ils le même effet ? *« Le fait que les JO se tiennent en France va peut-être jouer,* estime Jérémy Barreau, de chez LG. *Mais on parie plus sur les bars et autres lieux de réception, qui pourraient miser sur la diffusion des épreuves pour attirer du public. »*

15 TÉLÉVISEURS GRANDS FORMATS

		Qualité d'image	Qualité du son	Facilité d'emploi	Consommation d'énergie	Appréciation globale Note sur 20		Prix €	Consommation annuelle estimée €	Technologie d'écran	Sortie casque: Filaire	Sortie casque: Sans fil Bluetooth	Adapté pour les malentendants	Prises HDMI	Ports USB
1	**LG** OLED65C3	★★★	★★★	★★★	★★	16	★★	2269	117	Oled Evo	-	●	●	4	3
2	**SAMSUNG** TQ65S90C	★★	★★★	★★	★★	15,7	★★	2369	118	QD Oled	-	●	●	4	2
3	**SAMSUNG** TQ65S92C	★★	★★★	★★	★★	15,7	★★	2369	118	QD Oled	-	●	●	4	2
4	**LG** OLED65B3	★★★	★★	★★★	★★★	15,6	★★	1799	108	Oled	-	●	●	4	2
5	**LG** OLED65A2	★★	★★	★★★	★★	15	★★	1500	121	Oled	-	●	-	3	2
6	**SAMSUNG** TQ65QN85C	★★	★★★	★★	★★★	14,8	★★	1999	94	LCD Neo QLED	-	●	●	4	2
7	**PANASONIC** TX-65LZ2000E	★★★	★★	★★	★★	14,5	★★	2299	138	Oled	●	●	●	4	3
8	**SONY** XR-65X95L	★★	★★	★★	★★	14,5	★★	2390	127	LCD Triluminos	-	●	-	4	2
9	**PANASONIC** TX-65LZ1000E	★★★	★★	★★	★★	14,4	★★	1900	121	Oled	●	●	●	4	3
10	**SAMSUNG** TQ65Q80C	★★	★★★	★★	★★	14,3	★★	1349	136	LCD QLED	-	●	●	4	2
11	**SONY** XR-65A80L	★★	★★★	★★	★★	14,2	★★	2490	147	Oled	-	●	-	4	2
12	**HISENSE** 65A9H	★★	★★	★	★★	13,7	★★	1680	129	Oled	●	●	●	4	2
13	**SAMSUNG** QE65Q60B	★★	★	★★	★★★	13,4	★★	800	98	LCD QLED	-	●	●	3	2
14	**PHILIPS** 65OLED707	★★	★★	★	★★	13,3	★★	1800	123	Oled	●	●	●	4	3
15	**SONY** KD-65X85L	★★	★★	★★	★★	13,2	★★	1390	125	LCD	-	●	-	4	2

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

>>>



MIKAËL MOUNE

BARRES DE SON

Voici le système de son externe le plus simple à installer. Avec ou sans caisson de basses et satellites, il vous garantit une bien meilleure qualité audio.

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

Devialet DIONE
1 999 € **14,1/20 | ★★**

Le meilleur modèle de notre sélection, aux finitions impeccables, ne dispose ni de satellites ni de caisson de basses. Une fois ses 11 kg sortis du carton, l'installation est bien guidée. Avec ses 17 haut-parleurs intégrés, la Devialet offre un rendu équilibré et un excellent niveau de détail quel que soit le contenu. Plaisant pour la musique comme pour des films.

Samsung HW-Q800C
600 € **13,7/20 | ★★**

Avec ses 11 haut-parleurs intégrés, la HW-Q800C, dont le caisson de basses est externe, fournit un son équilibré et de bons effets surround : vous aurez l'impression que celui-ci provient de toutes les directions. Flatteuse pour les films, elle l'est tout autant pour la musique : toutes les barres de son servent également d'enceinte de salon. Un bémol, elle s'avère énergivore en veille.

LG S80QR
580 € **13,2/20 | ★★**

Cette barre vendue à bon prix est agrémentée de deux enceintes à placer à l'arrière et d'un caisson de basses externe. Pas de doute, la qualité de perception des effets sonores s'en ressent. Et l'expérience cinéma est améliorée. Télévision, musique... pas de fausse note pour les autres usages du quotidien. Mais, ici aussi, une consommation en veille excessive.

15 BARRES DE SON

		QUALITÉ DE LA RESTITUTION AUDIO			FACILITÉ D'EMPLOI	CONSOMMATION		APPRÉCIATION GLOBALE		PRIX						
		Utilisation comme enceinte	Restitution des voix (programmes TV, films)	Localisation /spacialisation (effets sonores)		Veille	Fonctionnement	Note sur 20		€	Caisson de basses	Enceintes arrière	Dimensions (de la barre) (l x h x p) cm	Wifi/Bluetooth	Prises HDMI	HDMI 4K PassThrough
1	**DEVIALET** DIONE	★★★	★★★	★★	★	★★	■■	14,1	★★	1999	-	-	120 x 9 x 17	●/●	1	-
2	**LG** S90QY	★★	★★★	★★	★★	■■	★★	13,8	★★	1199	●	-	120 x 6 x 14	●/●	2	●
3	**SAMSUNG** HW-Q800C	★★★	★★	★★	★★	■■	★★	13,7	★★	600	●	-	111 x 6 x 12	●/●	2	●
4	**SAMSUNG** HW-Q930B	★★★	★★	★★★	★★	■■	★★	13,6	★★	900	●	●	112 x 6 x 12	●/●	2	●
5	**LG** S80QR	★★	★★	★★★	★★	■■	★★	13,2	★★	580	●	●	100 x 7 x 14	●/●	2	●
6	**JBL** BAR 1300	★★	★★	★★★	★★	■	★	13,1	★★	1490	●	-	138 x 7 x 14	●/●	4	●
7	**SAMSUNG** HW-Q990C	★★	★★	★★★	★★	■■	★	12,8	★★	1499	●	●	123 x 7 x 14	●/●	3	●
8	**JBL** BAR 500	★★	★★	★	★★	■	★★★	12,8	★★	600	●	-	102 x 6 x 11	●/●	2	●
9	**SAMSUNG** HW-Q700C	★★	★★	★	★★	■■	★★★	12,6	★★	650	●	-	111 x 6 x 12	●/●	2	●
10	**SAMSUNG** HW-Q700B	★★	★★	★	★★	■■	★★★	12,4	★★	580	●	-	111 x 6 x 12	●/●	2	●
11	**JBL** BAR 1000	★★	★★	★★★	★★	■	■■	12,3	★★	899	●	-	120 x 6 x 13	●/●	4	●
12	**SAMSUNG** HW-Q600B	★★	★★	★	★★	■	★★★	12,2	★★	290	●	-	104 x 6 x 11	●/●	2	●
13	**DENON** DHT-S517	★★	★★	★	★	■	★★★	12,1	★★	400	●	-	105 x 6 x 10	-/●	2	n. c.
14	**LG** SN5	★	★★	■	★★	★	★★★	12,1	★★	229	●	-	89 x 6 x 9	-/●	2	-
15	**SONY** HT-A5000	★★	★★	★	★★	■■	★★	11,7	★	799	-	-	121 x 7 x 14	●/●	2	●

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ● oui - non n. c. : non communiqué

VÉLOS ÉLECTRIQUES

Vous souhaitez passer au vélo à assistance électrique ? Voici des nouveaux modèles récemment testés en labo (lire aussi notre comparatif paru dans le *QC* n° 627).

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

AMRIPHOTO/ISTOCK

Feu vert E-ROLL 92

1 499 € **15,1/20 | ★★**

Assemblé en France, l'E-Roll 92 intègre un moteur central avec un capteur de couple qui module efficacement l'assistance selon la pente. Chargée en 3 h 50, la batterie offre une autonomie de 68 km. Les finitions sont correctes malgré des soudures grossières. Autre réserve, les freins à disques mécaniques, moins convaincants que des hydrauliques. Mais le prix de 1 500 € impose des sacrifices.

★★ ★ ★★ ★★★

Tenways AGO X

2 399 € **14,5/20 | ★★**

Design moderne avec des feux intégrés pour la ville et guidon large pour une conduite sportive en pleine nature : l'Ago X se présente comme un *« vélo urbain tout-terrain »*. Autant le dire, tout le monde n'aime pas cette position. Mais ce cycle satisfait, tant du côté de l'assistance que des freins à disques hydrauliques et de la batterie (56 km d'autonomie, charge complète en 4 h 35).

★★★ ★★ ★★★ ★★

Wayscral EVERYWAY E350

1 799 € **14,1/20 | ★★**

Ce joli vélo vendu chez Norauto possède un moteur central avec capteur de couple, sept vitesses intégrées au moyeu arrière (impossible de dérailler !) et des freins à disques hydrauliques performants. Si l'autonomie atteint 60 km, il faut plus de six heures pour faire le plein de la batterie. Ses faiblesses ? un manque d'assistance au démarrage et l'absence d'antivol intégré.

★★★ ★ ★★★ ★★

Shiftbikes NIGHTSHIFT

1 699 € **12,8/20 | ★★**

Un moteur dans la roue arrière, une autonomie moyenne (48 km), un temps de charge long (7 h 38), une assistance un peu trop discrète parfois... le Nightshift n'est pas une bête de course. Néanmoins, ce vélo facile à enfourcher dispose de bons pneus anticrevaison, d'un antivol de cadre pour les arrêts minute et de freins hydrauliques. Bref, un engin bien pensé, mais sans ambition.

★★ ★ ★★★ ★

Lidl ZÜNDAPP TREKKING 7.7

979 € **12,4/20 | ★★**

Avec sa batterie sous le porte-bagage et le moteur dans la roue arrière, ce modèle nous a fait bonne impression. Il s'en sort bien à l'usage en dépit de démarrages un peu raides dus à une assistance « tout ou rien ». Par contre, l'autonomie (48 km) s'avère juste correcte et vous devrez compter 7 h 27 pour charger la batterie. Reste qu'à moins de 1 000 €, ce deux-roues remplit son office.

★ ■ ★★ ★

Prise en main

Moustache J : un vélo à 5 200 € !

Avec le J, Moustache a fait fort. Tous les composants sont haut de gamme et, pour la première fois, le cadre est 100 % français. L'autre nouveauté ? Sa conception sans soudure et totalement « suspendue » : un amortisseur central et une fourche à suspensions avalent tous les chocs. Ajoutez-y un moteur silencieux et une commande au guidon pour régler la hauteur de selle. Résultat : un confort incomparable. La Rolls du vélo... mais à quel prix !

B. AUFRERE / TILSHIFT, P. MONNARD

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais Finitions Confort de la selle Freinage Autonomie (en assistance max.)

SAVONS ET GELS DOUCHE HYDRATANTS

C'est du propre, ces slogans !

Avantage aux pains de savon pour ce test, dont les résultats contredisent le discours de plusieurs marques.

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

Le rayon des gels douche et des savons étant pléthorique, nous n'avons ciblé que ceux qui revendiquent une hydratation de la peau ou une vertu «nourrissante». Quatre d'entre eux, loin de tenir leurs promesses, ont provoqué l'effet inverse en desséchant la zone traitée ! Les résultats de Bioderma et Eucerin, deux marques de parapharmacie bénéficiant d'une bonne image, nous ont surpris, surtout si on les confronte au discours publicitaire. La première assure que sa crème est ultranourrissante et annonce une *«hydratation durable»* grâce au *«complexe Skin Protect»*; la deuxième garantit *«une peau protégée contre le dessèchement»* et met en avant son *«pH Balance System»*. En réalité, ces termes marketing, pour lesquels les anglicismes semblent un passage obligé, ne sont qu'un *smoke screen* («de la poudre aux yeux»).

Des risques pour les milieux aquatiques

Autre contradiction flagrante entre engagement et réalité avec Lush. L'enseigne se vante de proposer des cosmétiques végétariens et *cruelty free* («sans cruauté» envers les animaux, donc…). Pourtant, son pain de savon renferme les composants – en l'occurrence quatre allergènes – les plus nocifs pour la faune aquatique de notre sélection ! Dommage, car il est possible de fabriquer des produits parfumés sans ingrédients indésirables. La preuve, les deux tiers des références testées en sont exemptes (et obtiennent ★★★ sur le critère Allergènes). Sur les autres facteurs environnementaux, Lush se partage, avec les deux autres savons solides, les meilleures notes. Leurs atouts communs ? On peut les utiliser jusqu'au bout, la matière de leur packaging est facilement recyclable et plus légère qu'un flacon. La marque britannique a été pionnière dans la maîtrise du volume d'emballage, c'est tout à son honneur. Malheureusement, notre laboratoire a constaté que 100 grammes de savon Lush ne permettaient que 21 lavages, contre 30 pour le Sanex et 35 pour le Foamie. D'où une incitation à la consommation qui n'a rien d'écolo.

Indépendamment du choix des produits, ce sont également nos habitudes qui mériteraient d'être remises en cause afin d'épargner la planète. Notre santé y gagnerait aussi. C'est en tout cas le credo de Marc-André Selosse, professeur de microbiologie du Muséum national d'histoire naturelle. D'après lui, la douche quotidienne ne répond pas à des nécessités d'hygiène, mais seulement à des codes sociaux. *«En se lavant trop souvent et mal, on agresse notre microbiote cutané, cet ensemble de microbes propre à chacun. Or, celui-ci est indispensable pour nous protéger des agents pathogènes. Il fait écran et les empêche de s'installer sur la peau»*, explique-t-il. De plus, il régule notre système immunitaire, car il le maintient en éveil tout en lui évitant de surréagir et de déclencher de l'inflammation à tort. Le chercheur voit un indice possible de son altération dans l'augmentation des cas de personnes atteintes de dermatite atopique ou d'eczéma.

Se laver selon ses besoins

Tout en reconnaissant l'intérêt de l'hygiène pour la santé, il conseille à chacun d'adapter sa toilette en fonction de sa propension à sécréter du sébum et de la sueur, mais également de ses activités et de la saison. *«On peut rester propre tout en envisageant de ne pas se doucher certains jours, ou de ne pas se savonner et de se contenter de l'action mécanique du frottage. Ou encore de limiter le lavage aux parties odorantes,* énumère Marc-André Selosse. *Quoi qu'il en soit, la fréquence de nettoyage actuelle est beaucoup trop élevée, cela va avec une vision hyper-hygiéniste qui, en fait, n'est pas saine.»* S'agissant des produits, l'expert déconseille les formes liquides, plus instables, qui nécessiteraient l'emploi d'agents conservateurs ou antioxydants défavorables à notre microbiote cutané. *«Quant aux allégations sur sa protection ou son renforcement, elles ne sont encadrées par aucune réglementation particulière et me laissent dubitatif»*, ajoute-t-il. Avant de préciser: *«Notre corps n'est pas un paysage homogène. La population microbienne diffère selon que l'on considère les parties humides, celles exposées à l'air ou encore celles en contact fréquent avec autrui. Donc, je vois mal comment on peut obtenir une efficacité générale.»* ◆

Au delà du choix des produits, ce sont nos habitudes de lavage qui devraient être remises en cause, pour la planète et notre santé.

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

SAVONS

LES MIEUX NOTÉS · MOINS IMPACTANTS

Sanex BIOMEPROTECT SOIN DOUCHE SOLIDE **4,40 €** — **18,1/20** | ★★★

Foamie SOIN LAVANT SOLIDE COCO & BEURRE DE CACAO **7,90 €** — **17,8/20** | ★★★

Avec ces deux savons solides, on limite l'impact de l'emballage et celui des ingrédients sur l'environnement, mais ce n'est pas tout. Conformément à leur promesse et selon nos mesures, les deux produits hydratent la peau. Foamie, marque essentiellement vendue en ligne et dans certaines pharmacies, est la plus appréciée de notre test pour son agrément d'usage, même si Sanex ne démérite pas sur ce plan.

GEL DOUCHE

LE MIEUX NOTÉ

La Roche-Posay LIPIKAR GEL LAVANT **10,99 €** — **17,8/20** | ★★★

Une bonne option pour les inconditionnels du gel douche. L'effet antidessèchement est réel et les testeurs apprécient notamment sa texture. Toutefois, sur le plan environnemental, La Roche-Posay fait moins bien que les pains de savon Sanex et Faomie, en raison de cinq ingrédients malvenus, d'un emballage plus polluant et d'une petite perte (6 %) de produit en fond de flacon.

3 SAVONS ET 10 GELS DOUCHE HYDRATANTS

		Efficacité antidessèchante	Qualités cosmétiques	Composition (Allergènes)	Étiquetage (Ingrédients)	Environnement: Quantité non utilisable	Environnement: Matériau	Environnement: Ratio emballage/savon	Appréciation	Appréciation globale (Note sur 20)		Prix €	Conditionnement	Contenance g/ml	Prix au litre ou au kilo €
SAVONS															
1	**SANEX** BIOMEPROTECT SOIN DOUCHE SOLIDE	★★★	★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	18,1	★★★	4,40	Solide	100	44
2	**FOAMIE** SOIN LAVANT SOLIDE COCO & BEURRE DE CACAO	★★★	★★★	■	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	17,8	★★★	7,90	Solide	80	99
3	**LUSH** HONEY I WASHED THE KIDS	★★★	★★	■■	★	■■	★★★	★★★	★★★	■	13,4	★★	6	Solide	100	60
GELS DOUCHE															
1	**LA ROCHE-POSAY** LIPIKAR GEL LAVANT	★★★	★★	★★★	★★★	★	★	★★	★	★	17,8	★★★	10,99	Flacon-pompe	750	15
2	**KLORANE** GEL DOUCHE NUTRITIF AU CUPUAÇU BIO	★★★	★★	★★★	★	★★	★★	★★	★	★★	17,3	★★★	3,64	Tube	200	18
3	**DOVE** NUTRITION INTENSE CRÈME DE DOUCHE	★★★	★★	■■	★	■	■	★★★	★★★	■	13,9	★★	4,56	Bouteille	450	10
4	**SANEX** BIOMEPROTECT DERMO CRÈME DE DOUCHE	★★★	★★	★★★	★★	■	★	★★	■	■	13,8	★★	4,45	Bouteille	450	10
5	**NIVEA** GEL DOUCHE WATERLILY & OIL	★★	★★	★★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	13	★★	9,89	Bouteille	250	40
6	**NIVEA** CREME CARE	★★	★★	■■	★★	★	★★	★★★	★★	★	12,9	★★	3,15	Bouteille	250	13
7	**BIODERMA** ATODERM CRÈME DE DOUCHE	■	★★	★★★	★★	★★★	★	★★	★★	★★★	8,9	★	13,90	Flacon-pompe	1000	14
8	**HEMA** ALMOND SHOWER GEL	■	★★	★★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	8,4	★	5	Bouteille	250	20
9	**EUCERIN** PH5 GEL LAVANT	■	★★	★★★	★★	★	★	★★	■	★	8,4	★	12,90	Flacon-pompe	1000	13
10	**SANEX** ZERO% GEL DOUCHE	■	★★	★★★	★★	★★	★	★★	★	★★	8,2	★	3,45	Bouteille	500	7

PHOTOS : A. LECOMTE

TAPIS DE YOGA

Avec des produits de 20 à plus de 130 €, les prix font le grand écart. Alors, faut-il débourser plus pour acquérir le tapis de yoga idéal ? On fait le point.

—— Par **ÉLISABETH CHESNAIS**
avec **MÉLANIE MARCHAIS**

Plusieurs modèles en bonne posture

En France, 8 millions de personnes faisaient régulièrement du yoga en 2021, selon le syndicat national des professeurs, contre 1,6 million il y a 11 ans. C'est dire l'engouement que suscite cette discipline qui associe sport et bien-être, surtout parmi la gent féminine. Les fabricants de tapis ont profité de cette progression spectaculaire et proposent aujourd'hui un large choix de références. Cependant, sans repères, difficile d'opter pour le bon modèle, d'autant plus qu'on en attend des qualités multiples. On le veut à la fois antidérapant, amortissant, douillet, résistant à la déformation et stable. Si ces demandes paraissent légitimes, certaines sont contradictoires. Par exemple, le confort du tapis dépend en grande partie de son épaisseur. Or, quand celle-ci dépasse un certain nombre de millimètres, on court le risque d'être déséquilibré… Pour notre comparatif, nous avons effectué une batterie d'essais biomécaniques et physico-mécaniques et tenu compte du ressenti de pratiquantes confirmées. Des molécules préoccupantes pour la santé ont également été recherchées dans les matériaux qui composent ces accessoires, qu'elles soient naturelles ou d'origine pétrochimique.

Adhérence et stabilité sont indispensables

L'adhérence et la stabilité pèsent lourd dans le score global, à proportion de leur importance dans l'enchaînement de mouvements qui nécessite de l'équilibre en toute sécurité. Les modèles de notre sélection les plus glissants étant tous constitués d'élastomère thermoplastique (TPE), nous déconseillons cette matière pour le yoga dynamique. L'appréciation de la stabilité, elle, repose sur plusieurs tests. Celui d'allongement par traction mesure la déformation du tapis: si ce dernier s'étire, il sera difficile de tenir certaines poses. On examine également l'oscillation au centre des pressions lorsque sont réalisées la posture de l'arbre (debout sur une jambe) et celle du bateau (assis bras et jambes levés). Si les pratiquantes peinent à trouver leur équilibre, c'est que le tapis n'y aide pas. Leur avis est aussi pris en considération.

Ils jouent un rôle moins crucial, mais l'amortissement et le confort comptent aussi. L'amorti prononcé d'un tapis nuit à sa stabilité. Aucun de ceux en caoutchouc n'a décroché une bonne note sur ce critère, cette substance est trop dense. Les modèles en plastique, TPE ou PVC font nettement mieux. Les premiers se rattrapent sur le confort, surtout si leur couche supérieure est en polyuréthane. Ils absorbent bien la sueur et parviennent à l'évacuer.

Lesquels durent le plus longtemps ?

Pour jauger la durabilité des tapis, nous avons mené trois essais, un d'abrasion, un de traction et un autre de flexion. Le premier évalue la résistance aux frottements répétés des pieds; le deuxième, la tendance à la coupure; le dernier, l'aptitude de l'accessoire à être fréquemment enroulé – ces tests se révélant particulièrement discriminants. Ensuite, nous avons étudié les matériaux employés et détecté un phtalate et des HAP, des composants pour la plupart cancérogènes, perturbateurs endocriniens (PE) ou polluants organiques persistants (POP), dans deux références en caoutchouc naturel. Le Yogom contient du DEHP, un phtalate PE, et des HAP; le JadeYoga, des HAP. À l'exception de l'Energetics, pénalisé pour un POP, les autres modèles s'en sortent bien.

Si le tapis idéal reste à inventer, il existe de très bons compromis. Ceux occupant les premières places de notre classement coûtent cher et associent caoutchouc naturel et polyuréthane. Cependant, le caoutchouc n'est pas toujours synonyme de réussite malgré son prix élevé, notre comparatif le démontre. De plus, quand il est naturel, il ne convient pas aux personnes allergiques au latex. ◆

H. KING/FANCY-TPNS

Yogaterrae MAUNA KEA
95 € **14,5 | ★★**

Voici une alliance réussie entre le polyuréthane, issu de la pétrochimie, et le caoutchouc naturel provenant de l'hévéa. Épais de 4 mm, ce tapis est jugé très confortable par les panélistes. Durable, il présente une bonne adhérence et est apprécié pour sa stabilité. Ses défauts ? Un amortissement moyen et, surtout, un poids de 2,7 kg dû au caoutchouc, qui ne facilite pas son transport à la salle de cours. Allergiques au latex s'abstenir.

Lotuscrafts MUDRA STUDIO
34,99 € **13,4 | ★★**

En plastique PVC, ce modèle d'une épaisseur de 5 mm ne pèse que 1,3 kg et se transporte donc facilement. Antidérapant et stable, il s'en sort bien au niveau de l'amortissement. Par contre, l'enrouler après chaque séance risque de l'abîmer un peu prématurément, et il déçoit en confort – il a tendance à faire transpirer et absorbe peu la sueur. Côté prix, il est nettement plus adapté aux budgets contraints que le Yogaterrae.

A. LECOMTE

Gare aux poids lourds

Les modèles notés ★ dans la colonne « Commodité d'emploi » ont été jugés trop lourds. Nous les déconseillons aux pratiquants qui transportent leur tapis de yoga plusieurs fois par semaine. En magasin, avant de se décider, nous recommandons de les soupeser et de faire quelques pas avec. En effet, se fier au poids mentionné par le fabricant peut être trompeur. Le Liforme, qui affiche le prix le plus élevé de notre test (132,94 €), annonce 2,5 kg. C'est déjà beaucoup, mais il pèse en réalité 3,3 kg ! Quant au Yogom Gamme Performance, qui indique 2,8 kg, il en fait 3,2...

12 TAPIS DE YOGA

		Commodité d'emploi	Amortissement	Confort	Adhérence	Stabilité	Durabilité	Substances chimiques	Appréciation globale (Note sur 20)	Prix (1) €	Matières (2)	Repères d'alignement	Longueur x largeur annoncée/mesurée cm	Épaisseur annoncé/mesuré mm	Poids annoncé/mesuré kg
1	**YOGATERRAE** MAUNA KEA BRONZE OLIVE	★	★	★★★	★★	★★	★★	★★	14,5 ★★	95	PU + caoutchouc naturel	●	183 x 68	4/4	2,8/2,7
2	**LIFORME** GRIS	★	★	★★	★★★	★★	★★	★★	14,1 ★★	132,94	éco-PU + caoutchouc naturel	●	185 x 68	4/4	2,5/3,3
3	**VOYAGES IMMOBILES** RENFORCÉ EN TOILE DE JUTE BLEU	★★	★	★★	★★	★	★	★★★	14 ★★	49,95	fibre de jute + PVC	-	183 x 61	4/5	n. p. /1,5
4	**CHIN MUDRA** SHIVA MOON BLANC	★	★	★★	★★	★★	★	★★	14 ★★	85	éco-PU + caoutchouc naturel	●	185 x 68	4/4	2,6/2,7
5	**LOTUSCRAFTS** MUDRA STUDIO GRIS	★★	★★	★	★★	★★	★	★★★	13,4 ★★	34,99	PVC	-	183 x 61	5/5	1,2/1,3
6	**KIMJALY** (DECATHLON) TAPIS DE YOGA LÉGER ROSE	★★	★★	★	★	★★	★	★★	12,6 ★★	30	TPE	●	185 x 61	5/5	0,8/0,8
7	**YOGOM** GAMME PERFORMANCE BLEU	★	★	★★	★★	★★	★★★	■	12,1 ★★	82	Microfibres + caoutchouc naturel	●	183 × 68	4/4	2,8/3,2
8	**AMAZON** BASICS VIOLET	★★	★★	★	★	★	■	★★★	11,6 ★	32,99	TPE	-	188 x 61	6/6	1/1
9	**YOGATI** VIOLET	★★	★★	★	★	★	■	★★★	11,6 ★	35	TPE	●	183 x 61	6/6	0,9/0,8
10	**JADEYOGA** HARMONY VIOLET	★	★	★	★★★	★★★	■	■	11,1 ★	100	Caoutchouc naturel	-	188 x 61	5/5	2,4/2,4
11	**NIKE** MOVE YOGA MAT GRIS	★★	★	■	★	★	★	★★	11 ★	39,99	TPE	-	172 x 61	4/4	n. p./0,4
12	**ENERGETICS** (INTERSPORT) HARMONY 3	★★	★	★	★	★	■	★	10,4 ★	19,99	TPE	-	183 x 61	5/5	0,6/0,6

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre
■■ mauvais ● oui – non n.p. : non précisé.
(1) Hors frais de livraison. (2) PVC : polychlorure de vinyle, PU : polyuréthane, TPE : élastomère thermoplastique.

SUBSTANCES CHIMIQUES Les tapis notés ★★ contiennent des traces de polluants, mais les concentrations s'avèrent extrêmement faibles et ne sont pas préoccupantes pour la santé.

REPÈRES D'ALIGNEMENT Si les yogis les plus avancés n'en ont pas besoin, ils peuvent aider à réaliser correctement certaines postures quand on manque d'expérience.

PNEUS HIVER

Quand la profondeur des pneus est inférieure à 1,6 mm, ils doivent être changés. Or, nos tests prouvent que leurs performances se dégradent bien avant ce seuil.

— Par **YVES MARTIN** avec **LARS LY**

Une limite... trop limite

La réglementation française serait-elle un brin légère? Elle impose que les pneus présentent, pendant toute leur utilisation, une épaisseur d'au moins 1,6 mm dans les rainures de leur bande de roulement. Cette dernière permet en effet de maintenir une bonne adhérence sur l'asphalte, car elle contribue à expulser l'eau qui s'y trouve, limitant ainsi les risques d'aquaplaning. Certains pays européens, comme l'Autriche, la Bulgarie ou la Suède, se montrent bien plus sévères pour les gommes hivernales, exigeant une profondeur de 3 mm ou 4 mm. Excès de prudence?

Afin de le savoir, nous avons jaugé le comportement de six références [1] hiver (dans la dimension 205/55 R16 H): d'abord, à l'état neuf, lorsque la hauteur moyenne des sculptures de la bande de roulement s'élève à environ 8 mm; ensuite, quand celle-ci n'affiche plus que 2,5 mm de profondeur après des dizaines de milliers de kilomètres parcourus. Des tests critiques ont également été réalisés sur pneus usés, à savoir le roulage sur revêtement mouillé et enneigé. Enfin, nous avons mesuré la consommation d'une Volkswagen Golf VIII équipée de pneumatiques neufs puis usagés. En parallèle, nous avons, comme chaque année, jugé les performances de 16 pneus hiver (neufs!), dont le classement figure dans notre tableau p. 43.

Résistance à l'aquaplaning réduite

Six critères ont été pris en compte dans notre évaluation: la motricité et le freinage sur neige, le freinage et l'agilité sur chaussée mouillée, l'aquaplaning longitudinal (ligne droite) et transversal (en virage). Conclusion? Ce dernier est le plus impacté dès lors que l'usure s'accroît. Les meilleurs modèles neufs (notés ★★) deviennent au mieux médiocres en fin de vie. Ils perdent une grande partie de leurs capacités à transmettre des forces latérales sur route humide (résistance à l'aquaplaning, parcours chronométré sur piste), et le niveau de leurs performances chute drastiquement – de 80% pour plusieurs d'entre eux – par rapport à l'état neuf. Et si les résultats ne sont pas aussi catastrophiques lorsqu'il s'agit de forces exercées dans le sens de la marche, où il subsiste toujours une certaine sécurité résiduelle, les distances de freinage sont dégradées, avec 20% d'efficacité en moins. À l'inverse, la consommation baisse de 0 à 3,5%. Un phénomène qui pourrait être dû à une réduction de l'adhérence, donc à une diminution du frottement du pneu sur la chaussée.

Voilà pourquoi nous vous recommandons de remplacer vos gommes hiver dès que l'épaisseur de leur bande de roulement atteint 4 mm. C'est d'ailleurs ce que préconisent quelques fabricants. En dessous de cette valeur, la conduite est risquée, l'eau et la neige fondue ne pouvant plus être évacuées assez vite et l'usure – ou, pire, la disparition des lamelles – empêchant une bonne adhérence sur l'asphalte. ◆

(1) Continental WinterContact TS 860, Dunlop Winter Sport 5, Goodyear UltraGrip 9, Michelin Alpin 5, Nokian WR D4 et Yokohama BluEarth.

USURE Un second témoin

Chaque bande de roulement, qu'il s'agisse d'une gomme été, toutes saisons ou hiver, doit comporter un témoin d'usure mentionnant une épaisseur minimale de 1,6 mm. Sa position est indiquée soit par le marquage TWI (*Tread Wear Indicator*), soit par le logo du manufacturier apposé sur le flanc du pneu. De nombreux modèles hiver et certains toutes saisons sont équipés d'un second témoin, sans valeur légale en France. Son emplacement est signalé par la présence d'un flocon de neige sur un des côtés du pneu. Il annonce généralement une profondeur de 4 mm.

16 PNEUS HIVER
EN 205/60 R16

		SÉCURITÉ															
		ROUTE SÈCHE	ROUTE MOUILLÉE				NEIGE ET VERGLAS					ENVIRONNEMENTAL				
		APPRÉCIATION	Tenue de route	Virages	Freinage	Aquaplaning	APPRÉCIATION	Tenue de route sur neige	Traction sur neige	Freinage sur neige	Freinage sur verglas	APPRÉCIATION	APPRÉCIATION	ÉQUILIBRE (1)	APPRÉCIATION GLOBALE		PRIX
															Note sur 20		€
1	**DUNLOP** WINTER SPORT 5	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	13,4	★★	99
2	**MICHELIN** ALPIN 6	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★	13,3	★★	118
3	**GOODYEAR** ULTRAGRIP 9+	★	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	12,8	★★	108
4	**CONTINENTAL** WINTERCONTACT TS 870 P	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	12,5	★★	114
5	**HANKOOK** WINTER I*CEPT RS3	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★	★	12,5	★★	93
6	**BRIDGESTONE** BLIZZAK LM005	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★	★	12,3	★★	110
7	**FIRESTONE** WINTERHAWK 4	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★	★★	★★	★	12	★	95
8	**BFGOODRICH** G-FORCE WINTER 2	★★	■	★	★	★★	★	★★	★★	★★	★	★★	★	★★	11,7	★	103
9	**FULDA** KRISTALL CONTROL HP2	★★	■	★	★	★★	★	★	★	★★	★★	★	★	★★	11,5	★	90
10	**KLEBER** KRISALP HP3	★	★	★★	★★	★★	★	★★	★★	★★	★	★★	★	★★	10,7	★	91
11	**FALKEN** EUROWINTER HS02	★★	★	★★	★★	★★	★★	★	★	★	★★	★	★	★	10,3	★	92
12	**VREDESTEIN** WINTRAC	★	★	★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★	★★	★	★★	9,7	★	91
13	**BARUM** POLARIS 5	★	★	★	★	★★	★	★	★	★★	★	★	★	★★	9,7	★	82
14	**UNIROYAL** WINTEREXPERT	★	★	★★	★	★★	★	★	★	★★	★	★★	★	★	9,5	★	91
15	**LASSA** SNOWAYS 4	★★	★	★★	★	★★	★★	■■	★	★	★	■	■	★	5,1	■	88
16	**AUSTONE** ATHENA SP-901	■	■■	★	■	■	■■	★★★	★★	★★	★	★★	■■	★	2,2	■■	72

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais *(1) Durée de vie, abrasion, consommation, bruit...*

DEEPOL/PLAINPICTURE

Dunlop WINTER SPORT 5
99 € **13,4/20 | ★★**

Le Dunlop Winter Sport 5 cumule les atouts. Il assure tant au niveau de la sécurité de conduite, et ce quelles que soient les conditions climatiques, qu'en matière d'équilibre environnemental. Il arrive également premier sur route sèche, car il n'atteint pas ses limites de performance lors d'une manœuvre d'évitement. Enfin, c'est le pneu qui résiste le mieux à l'aquaplaning.

Michelin ALPIN 6
118 € **13,3/20 | ★★**

Ce pneu offre un bon retour d'information au conducteur et une stabilité directionnelle réelle. Sa longévité supérieure à la moyenne constitue aussi l'un de ses points forts. Cependant, l'Alpin 6 pèche par une légère faiblesse en aquaplaning transversal (virage), et ses résultats s'avèrent juste corrects sur route mouillée. S'il freine plus court quand il pleut, il se montre moins efficace sur la neige.

Goodyear ULTRAGRIP 9+
108 € **12,8/20 | ★★**

Avec ses performances homogènes, ce Goodyear se fait remarquer. Apprécié sur chaussée humide, il se distingue sur plusieurs critères environnementaux et présente une bonne adhérence longitudinale en conditions hivernales. Mais son comportement laisse un peu à désirer sur asphalte sec. Il manque aussi de précision et de retour d'information au volant, ce qui peut nuire au confort de conduite.

LAVE-LINGE

Les 32 modèles testés maîtrisent leur consommation d'électricité. Mais on peut encore économiser de l'énergie grâce à de bonnes pratiques.

Par **ELSA CASALEGNO**
avec **LAURENT BAUBESTE**

DAISY-DAISY/ISTOCK

Bien laver (presque) sans énergie

Les résultats de nos tests effectués sur 22 lave-linge frontaux (avec une ouverture devant) et 10 autres modèles top (à chargement par le dessus) nous satisfont globalement, en particulier ceux des appareils appartenant à la première catégorie. À l'exception de trois références (LG F82AV33WHS, Brandt et Vedette), l'efficacité de lavage se révèle convenable, voire bonne. Par contre, aucune machine (sauf la Siemens frontale) ne rince correctement le linge, conséquence d'une utilisation d'eau minimaliste. Mais elles maîtrisent toutes leur consommation d'électricité, à part deux d'entrée de gamme: la Listo (Boulanger) et l'High One (Électro Dépôt). Pour autant, les évaluations de l'étiquette énergie nous semblent optimistes. Près de deux tiers des constructeurs revendiquent une classe A ou B sur leurs produits, alors qu'aucune innovation récente ne le justifie (lire l'encadré ci-dessous). Toutefois, vous pouvez limiter votre facture grâce à quelques bons gestes.

À revoir

L'étiquette énergie est-elle vraiment fiable ?

Cette étiquette européenne a évolué en 2021, introduisant de nouveaux critères et réétalonnant les valeurs de A à G, afin de faire disparaître les classes A+, A++ et A+++. Mais le correctif n'était peut-être pas assez exigeant. Il y a deux ans, les lave-linge en classes A et B étaient rares ; aujourd'hui, près de quatre frontaux de notre sélection sur cinq affichent ces notes. Des fabricants revendiquent la totalité de leur gamme en classe A, certains même, des consommations inférieures de 10 % à celles de la classe A ! Il est donc temps que Bruxelles se repenche sur le calcul de l'étiquette énergie.

LES PROGRAMMES ET LA TEMPÉRATURE JOUENT-ILS SUR LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE ?

Pour dépenser moins d'énergie, mieux vaut faire des lessives à capacité maximale. Ne craignez donc pas de remplir complètement le tambour, du moins si vous lancez les programmes coton ou éco 40-60 °C (ce n'est pas souhaitable pour les modes synthétiques ou laine). Dans tous les cas, on consomme plus à 60 °C qu'à 30 °C. Rien qu'en passant de 40 à 30 °C pour le mode synthétiques, on économise de 33 à 45 % d'électricité. Revers de la médaille, le linge sera moins bien nettoyé: on viendra plus difficilement à bout des taches sensibles à la chaleur, comme celles de graisse. De plus, tous les détergents n'agissent pas à 30 °C ; dans ce cas, utilisez un produit adapté aux basses températures. Qui plus est, du tartre s'accumule sur la résistance de la machine chaque fois que l'eau chauffe, et ce d'autant plus rapidement qu'elle est calcaire et que la température de lavage sélectionnée s'élève. De façon générale, privilégier un cycle à 30 ou 40 °C et détartrer régulièrement contribue à limiter la dépense énergétique et à allonger la durée de vie de son lave-linge. On gagne ainsi sur tous les plans.

LAVAGE, RINÇAGE OU ESSORAGE : QUELLE EST L'ÉTAPE LA PLUS ÉNERGIVORE ?

C'est lors du chauffage de l'eau que le lave-linge se montre le plus gourmand en énergie. Cette étape intervient quelques minutes après le démarrage de la machine, une fois le linge humidifié. Pour un programme à 40 °C, cette phase représente entre 66 % et 75 % de l'électricité nécessaire à tout le cycle. La part de l'essorage vient loin derrière. Dès lors, si vous n'êtes pas en mesure de réaliser la totalité de la lessive durant les « heures creuses » définies par votre fournisseur, choisissez >>>

LES **FRONTAUX**

Miele WCG 360 WCS
1549 € **14,7/20 | ★★**

Facile d'emploi, ce Miele lave bien, en modes coton et synthétiques, sans que la durée de ces deux cycles soit excessive. La consommation d'électricité est contenue sur le premier et très réduite sur le second. Celle d'eau s'avère faible, un peu trop en coton, d'où un rinçage médiocre. Pas de souci pour l'essorage, même si l'appareil fait du bruit, comme la majorité des lave-linge.

Samsung WW11BGA046AE/EF SPACEMAX
799 € **14,6/20 | ★★**

En lavage, ce modèle remplit sa mission, mais il prend son temps. Il essore bien et rince correctement. Les consommations d'eau et d'électricité, elles, ne flambent pas. Quant au niveau sonore, il reste faible pendant le lavage, mais « s'envole » à l'essorage. À noter : ce lave-linge ayant une grande capacité, attention aux dimensions s'il doit être encastré.

Faure FWF1422A32
579 € **14/20 | ★★**

Le lavage et l'essorage donnent satisfaction sans que leurs durées dérapent, malgré la grande capacité du tambour. La consommation énergétique demeure maîtrisée en programme coton et peu élevée en mode synthétiques. Celle en eau s'avère faible. Conséquence, le coton sort insuffisamment rincé. L'utilisation ne pose pas de problème, mais on regrette l'absence de filtre de vidange.

22 LAVE-LINGE FRONTAUX

		LAVAGE	RINÇAGE	ESSORAGE	DURÉE Coton	DURÉE Synthétiques	CONSOMMATION ÉLECTRIQUE	CONSOMMATION D'EAU	NIVEAU SONORE	FACILITÉ D'EMPLOI	APPRÉCIATION GLOBALE Note sur 20		PRIX €	CAPACITÉ MAX. Coton kg	CAPACITÉ MAX. Synthétiques kg	Essorage maximal tr/min	Classe énergétique (programme éco 40-60 °C)	Profondeur cm	Pays d'origine
1	**MIELE** WCG 360 WCS	★★	★	★★★	2h39	1h59	★★	★★★	★	★★	**14,7**	★★	**1549**	9	4	1400	A	63,6	Allemagne
2	**SAMSUNG** WW11BGA046AE/EF SPACEMAX	★★★	★	★★★	4h11	2h54	★★	★★	★	★★	**14,6**	★★	**799**	11	4	1400	A	63,6	Pologne
3	**SAMSUNG** WW11BB534DAW/S3 BESPOKE	★★★	★	★★★	4h03	2h56	★★	★★	★	★	**14,2**	★★	**899**	11	4	1400	A	63,4	Pologne
4	**ELECTROLUX** EW7F2916OP UNIVERSALDOSE	★★★	★	★★	3h47	2h02	★	★★	★	★★	**14,1**	★★	**829**	9	4	1400	A	66	Italie
5	**FAURE** FWF1422A32	★★	■	★★	3h30	1h54	★★	★★★	★	★	**14**	★★	**579**	10	4	1400	A	66	Pologne
6	**BOSCH** WGB24400FR	★★	★	★★	3h33	2h31	★★	★★	★★	★★	**14**	★★	**1289**	9	4	1400	A	66,2	Allemagne
7	**AEG** LFR73H149V	★★★	★	★★★	3h39	2h04	★	★★	★	★★	**14**	★★	**949**	9	4	1400	A	66	Italie
8	**SIEMENS** WG42G009FR	★★★	★	★★	3h34	2h29	★	★★	★	★★	**13,6**	★★	**749**	9	4	1200	A	64,5	Turquie
9	**SAMSUNG** WW90T534DTT/S3 AUTODOSE	★★	★	★★★	3h25	2h28	★★	★★	★	★	**13,5**	★★	**799**	9	4	1400	A	62,8	Pologne
10	**ELECTROLUX** EW2F7814FA	★★	★	★★	3h01	1h46	★	★★	★	★	**13,4**	★★	**499**	8	3	1400	A	57,3	Pologne
11	**SIEMENS** WM14N117FR	★★	★★	★★	3h11	2h38	★	★	★	★★	**13,3**	★★	**679**	7	4	1400	B	59,8	Pologne
12	**INDESIT** BWE101685XWKFRN	★★	★	★★★	3h46	2h59	★	★★	★	★	**13**	★★	**699**	10	5,5	1600	B	63,3	Italie
13	**BOSCH** WAJ24018FR	★★	★	★★★	2h54	2h40	★	★	★	★★	**12,9**	★★	**679**	8	4	1200	C	58,5	Pologne
14	**WHIRLPOOL** FFB10469SVFR	★★	★	★★	3h46	2h56	★★	★★	★	★	**12,8**	★★	**839**	10	5,5	1400	A	65,2	Italie
15	**BEKO** WUE7212S1A	★★	★	★★	3h09	2h09	★★	★	★	★	**12,6**	★★	**499**	7	3	1200	D	49,5	Roumanie
16	**VALBERG** (ÉLECTRO DÉPÔT) WF 714 A W566C	★★★	■	★	3h56	3h25	★	★★★	★	★	**11,7**	★	**280**	7	3,5	1400	A	56	Chine
17	**CANDY** CS12102DWB4/1-47	★	★	★★	2h48	1h59	★★	★★	■	★	**11,6**	★	**449**	10	5	1200	B	57,3	Chine
18	**LG** F82D13WHS	★	■	★★	3h19	1h36	★★★	★★★	★	★	**11,6**	★	**599**	8	3,5	1200	B	59,7	Turquie
19	**LISTO** (BOULANGER) LF612-L4B	★★	★	★★	2h56	1h36	■	★★	■	■	**11,2**	★	**249**	6	3	1200	D	53	Turquie
20	**HISENSE** WFQE7014EVM	★	★	★★	3h43	2h23	★★	★★	■	★	**10,8**	★	**469**	7	7	1400	A	47,8	Chine
21	**LG** F82AV33WHS	■	■	★★	1h38	1h52	★★★	★★★	★	★	**10,3**	★	**649**	8,5	4	1200	A	53	Pologne
22	**HIGH ONE** (ÉLECTRO DÉPÔT) WF 580 D W701T V2	★★	■	★	2h50	1h55	■	★★	■	■	**10,1**	★	**195**	5	3	800	D	52,7	Turquie

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

>>> de la débuter, et non de la terminer, sur ce créneau. Par ailleurs, ce n'est pas parce qu'un cycle s'achève que l'appareil cesse de consommer. D'abord, si le voyant ou le message sur l'afficheur indiquant la fin du programme reste allumé, le lave-linge demande plus d'énergie qu'en veille; on l'éteindra donc dès la fin du cycle. Ensuite, il consomme même à l'arrêt, y compris quand il n'y a aucun voyant. Certes, les niveaux mesurés demeurent inférieurs à la limite imposée par la réglementation pour la veille et à la consommation en cours d'utilisation. Cependant, si l'on souhaite ne rien dépenser, le seul moyen est de débrancher la machine lorsqu'elle ne tourne pas… si sa prise est aisément accessible.

EST-IL JUDICIEUX DE CHANGER UNE VIEILLE MACHINE, MÊME SI ELLE FONCTIONNE ENCORE ?

Pas forcément. Les appareils s'améliorent: ils exigent moins d'eau et d'électricité, accroissent leur capacité maximale ou lavent plus efficacement. Toutefois, ces progrès n'abaissent pas significativement la facture. Les lave-linge n'ont pas connu de réelle rupture technologique qui justifierait de changer prématurément de modèle, contrairement aux sèche-linge avec la pompe à chaleur. Or, seule une grande innovation serait capable de réduire drastiquement la consommation d'énergie, et donc la note finale. Enfin, il n'y a pas d'évolution positive non plus sur le plan environnemental, sachant qu'une part notable de l'impact carbone de ces équipements provient de la phase de construction et d'acheminement, 50 à 60%, selon l'Agence de la transition écologique (Ademe). ◆

LES **TOP**

Electrolux EW6T4612HB
599 € **12,5/20** | ★★

Voici une référence qui lave très bien le coton, mais au prix d'une durée de cycle trop longue ; le résultat se révèle moins bon pour le mode synthétiques, même s'il reste correct. Rien de négatif relevé sur le rinçage et l'essorage, bien que ce dernier ne soit pas discret. Quant aux consommations d'électricité et d'eau, elles sont faibles. L'utilisation ne présente pas de difficulté majeure, sauf l'entretien du filtre de vidange qui apparaît acrobatique.

Faure FWQ61229SD
499 € **12,1/20** | ★★

Très efficace, le programme coton dure longtemps et se montre gourmand en électricité… En revanche, il ne consomme pas trop d'eau et rince correctement. Le cycle synthétiques affiche, lui, des performances de lavage un peu moins bonnes, mais toujours convenables ; idem en rinçage. L'essorage, performant, fait beaucoup de bruit. Ce lave-linge semble un peu moins aisé à manipuler que l'Electrolux.

10 LAVE-LINGE **TOP**

		DURÉE										CAPACITÉ MAX.					
		LAVAGE	RINÇAGE	ESSORAGE	Coton	Synthétiques	CONSOMMATION ÉLECTRIQUE	CONSOMMATION D'EAU	NIVEAU SONORE	FACILITÉ D'EMPLOI	APPRÉCIATION GLOBALE Note sur 20		PRIX €	Coton kg	Synthétiques kg	Essorage maximal tr/min	Profondeur cm	Pays d'origine
1	**ELECTROLUX** EW6T4612HB	★★	★	★★	3h17	1h55	★★	★	★	★★	**12,5**	★★	**599**	6	3	1200	65,5	Pologne
2	**AEG** LTR7C6151B	★★	★	★★	3h16	1h54	★★	★	■	★★	**12,3**	★★	**799**	6	3	1500	64	Pologne
3	**FAURE** FWQ61229SD	★★	★	★★	3h19	1h59	★	★	★	★★	**12,1**	★★	**499**	6	3	1200	65,6	Pologne
4	**WHIRLPOOL** TDLR6248FR/N	★★	■	★★	3h06	2h01	■	★★	■	★	**11,5**	★	**499**	6	3	1200	65,5	Slovaquie
5	**WHIRLPOOL** TDLRB65332BSFR/N	★★	■	★★	2h38	2h22	★★	★★	★	★	**11,5**	★	**699**	6,5	3	1300	65,5	Slovaquie
6	**WHIRLPOOL** TDLR72223SSFR/N	★★	■	★★	3h03	1h58	★	★★	■	★	**11,5**	★	**669**	7	3	1200	65	Slovaquie
7	**AYA** (BUT) ALT1052-NE	★	★	★	2h48	2h04	★	★	■	★	**9,8**	★	**299**	5	2,5	1000	65,5	Chine
8	**INDESIT** BTWS60400FR/N	★	■■	★	3h	0h46	★★	★★	■	★	**9,7**	★	**399**	6	3	1000	66,6	Slovaquie
9	**BRANDT** BT16524Q	■■	■	★	1h46	1h20	★★★	★★★	★	★	**9,3**	★	**629**	6,5	3	1200	64,6	Algérie
10	**VEDETTE** VLT612E2	■	■	★	2h02	1h20	★★★	★★★	■	■	**9**	★	**559**	6	3	1200	64,6	Algérie

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

TESTÉ *ailleurs*

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

Suisse SALADE SAVEUR PNEU

Traquer des résidus de pneus dans les salades ? Une pensée saugrenue autant qu'une riche idée de ***Bon à savoir,*** qui a trouvé de la poussière de caoutchouc dans 9 des 12 produits testés… Parmi ceux contaminés, de la laitue iceberg et batavia, de la roquette et des endives en provenance d'Italie, d'Espagne ou de Suisse.

Nouvelle-Zélande DU RIZ AUX LARMES

Vous cuisinez souvent du riz et songez à investir dans un *rice cooker* (cuiseur de riz) ? Inutile, d'après les experts de ***Consumer,*** qui ont comparé le temps et le coût de la cuisson avec cet appareil et une casserole sur une plaque à induction. Le cuiseur perd sur les deux plans.

Portugal LIDL POUR UNE 4 FROMAGES

Apparence, consistance, odeur, quantité de sel… cette pizza congelée vendue à 2,29 € chez Lidl est la meilleure de toutes celles analysées par ***Proteste.*** On précise que sur le plan nutritionnel, elle reste contestable.

Espagne BAS LES TACHES !

Deux conseils de nos confrères de ***Compra Maestra :*** n'utilisez pas un nettoyant multiusages pour tout (il est inefficace sur le calcaire dans la salle de bains et susceptible d'abîmer les matériaux délicats), et si vous devez en choisir un, achetez le Frosch à la lavande. C'est le meilleur contre le gras et la saleté, tout en respectant l'environnement.

Allemagne AVANT L'HEURE, C'EST PAS L'HEURE

Localisation imprécise, fonction d'alerte non fiable… six des huit montres connectées pour enfant évaluées par ***Test*** ont affiché de sérieuses limites. Les experts jeunesse pointent leur côté infantilisant et le risque que les petits ne développent pas leur confiance en eux. Dès lors, faut-il vraiment en équiper nos têtes blondes ?

LABO QC

QUE CHOISIR Toujours disponible sur QUECHOISIR.ORG

DISQUES DURS SSD
Légers, silencieux, rapides… Les disques SSD sont hyperpratiques pour transporter vos fichiers ou les mettre à l'abri. ***16 modèles de 500 Go au labo***

VOITURES ÉLECTRIQUES
L'heure est venue de passer à l'électrique ? Citadine, compacte ou routière, découvrez l'autonomie et le confort de chacune. ***81 véhicules évalués***

BOISSONS VÉGÉTALES
Est-il préférable de recourir au soja ou aux amandes pour remplacer le lait de vache ? Que vaut la composition de ces produits ? À base de riz, de soja, de noisettes, de coco… ***25 références analysées***

CASQUES AUDIO
Écouteurs ou casque, avec ou sans réduction de bruit : que choisir ? Et à quel prix pour un modèle confortable et performant ? ***160 produits testés***

QUE CHOISIR Plus de 210 tests sur QUECHOISIR.ORG

Des mises à jour en continu
Et les caractéristiques des produits pour trouver celui adapté à vos besoins

Des guides d'achat
Et tous nos conseils et décryptages pour bien choisir

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

QUE CHOISIR **QUECHOISIR.ORG**
Votre guide conso au quotidien

GRANDE DISTRIBUTION

Faux magasins, vrais clients

Que Choisir a visité un supermarché laboratoire qui sert à mieux comprendre nos achats. Depuis 30 ans, partout en France, ce type d'expérience nourrit la stratégie des industriels et distributeurs. Visite guidée.

— Par **IVAN LOGVENOFF** - Photos **TUCUMAN**

Sur l'étalage de fruits qui occupe la moitié de ce petit espace sombre, je saisis un grain de raisin pour le goûter, avant de mettre trois grappes de muscat origine France dans une poche marron. Je respecte à la lettre les instructions données un peu plus tôt devant l'écran vidéo: choisir 3 kg de fruits en me comportant *«comme d'habitude»*. Sur le présentoir, il y a également des pommes, des poires, du melon et des pêches, presque tous d'origine France. Concentrés, deux hommes et six femmes venus de région parisienne remplissent à mes côtés leurs paniers en suivant, eux aussi, les consignes de l'ingénieur du Centre technique interprofessionnel des fruits et légumes (CTIFL). *«Vous ne payez rien. Toutefois, gardez bien votre ticket à la fin.»* Nous ne sommes pas dans un supermarché, mais dans une zone expérimentale point de vente (ZEV) créée par cet institut au cœur de son siège du 17e arrondissement de Paris.

Sur la balance, mon sachet pèse 3,8 kg; il dépasse le poids recommandé. On me tend un ticket de caisse – 15,23 € – et on m'invite à me rendre dans une salle adjacente afin de remplir un questionnaire. Qu'ai-je acheté? Ai-je négligé les abricots parce qu'il ne faisait pas beau, ou parce qu'ils ne sont pas de saison? Assis à côté de moi, Jean-Paul, la cinquantaine, me fait remarquer qu'ici le melon est affiché à 2,99 € la pièce, alors qu'il se vend à 1,99 € dans la grande surface près de chez lui. Dehors, ensuite, Irène déclare avoir effectué ses achats avec sérieux. *«Même si mon mari adore ça, je n'ai pas pris de poires étant donné qu'il m'en reste à la maison»*, précise la retraitée.

De simples questionnaires remplis en magasin par les clients ne fournissent pas des données aussi précises et fiables

La liste détaillée de nos courses, notre âge, notre sexe, la météo de ce jour de la fin août… les ingénieurs notent absolument tout. Ces données s'ajouteront à celles de 300 autres volontaires qui ont déjà été soumis à ce protocole depuis 2021, date de la création de la ZEV. L'objectif pour les professionnels? Analyser notre comportement à l'intersaison, ce moment charnière entre la fin des fruits d'été et le début de ceux d'automne. Happés dans le tourbillon de la rentrée, les consommateurs ont tendance à se tourner vers les fruits considérés comme automnaux, telles les poires, alors que les abricots continuent à être cueillis. *«C'est l'une des premières questions qu'ont posée les producteurs quand nous avons aménagé la zone expérimentale de vente. En raison de l'allongement de la disponibilité des fruits liée au climat, ils se retrouvent avec une intersaison plus longue et s'interrogent sur la manière d'écouler leurs récoltes»*, affirme Jérôme Tisserand, ingénieur du CTIFL.

Contrôler tous les paramètres

Pourquoi recréer un supermarché au lieu de se contenter d'un questionnaire dans un magasin existant? *«Jusque-là, nous nous appuyions sur nos expériences de terrain pour conseiller les distributeurs, mais il n'y avait pas de bibliographie scientifique sur les produits frais»*, rappelle-t-il. La ZEV permet d'obtenir des résultats très robustes, puisque de l'éclairage à la hauteur des étals en passant par la fraîcheur des légumes, *«nous contrôlons tous les paramètres»*, explique Gilles Christy, chargé d'études économiques au CTIFL. *«Il est plus difficile, en grande surface, de maîtriser complètement les conditionnements et les étiquettes, ou de conserver le même prix sur trois semaines»*, complète

Le Centre technique interprofessionnel des fruits et légumes analyse nos comportements à l'intersaison.

Les choix des consommateurs sont observés et enregistrés par les ingénieurs.

Daniela Lima Rente, doctorante en économie expérimentale au sein de l'institut. Autant d'éléments qui, insiste-t-elle, sont essentiels pour ne pas biaiser les conclusions, surtout lorsque des expériences sont répétées sur plusieurs années.

Si les résultats sur l'intersaisonnalité ne sont pas encore disponibles, les spécialistes du CTIFL ont déjà mené à bien d'autres études. Un projet dédié à l'abricot conclut que les consommateurs tendent, sans considération pour le prix, à privilégier les fruits origine France et les conditionnements en barquette en bois, estimés plus qualitatifs. Plus étonnant encore, une analyse sur l'affichage révèle que la plupart des clients ne voient pas les panneaux en magasin. *«Cela nous a tellement surpris que nous avons utilisé l'*eye tracking («oculométrie» en français*) afin de le vérifier»,* reconnaît Daniela Lima Rente. Ces lunettes enregistrant les mouvements des yeux ont effectivement confirmé que le regard des cobayes évite le plus souvent l'ensemble des panneaux et des écrans, même lorsque ceux-ci sont placés à l'entrée. D'après les experts interrogés, l'idée d'observer le comportement des consommateurs dans des points de vente reconstitués n'est pas neuve. Le pionnier français PRS In Vivo (groupe BVA) aurait lancé les premiers supermarchés laboratoires dans les années 1990. Pierre Chandon, professeur de marketing à l'Institut européen d'administration des affaires (Insead), n'hésite pas à parler d'une *«grande avancée méthodologique»*. *«Avec ce type de dispositif,* enchaîne-t-il, *on mesure si un produit est vu et choisi. Car il peut exister un fossé entre ce que les clients déclarent dans un sondage ou un questionnaire et la manière dont ils agissent réellement.»*

Éviter les erreurs qui coûtent cher

La plupart des travaux ne concernent pas les fruits et légumes frais, mais plutôt les biens industriels, alimentaires ou cosmétiques, les grandes entreprises redoutant les conséquences d'un mauvais changement d'emballage et le type de revers subi par Tropicana aux États-Unis en 2009. Une nouvelle bouteille de jus d'orange aurait, à l'époque, entraîné une baisse de 20% des ventes deux mois après sa mise en rayon. Entre les dépenses de marketing et la chute du chiffre d'affaires, le fabricant y aurait perdu plus de 50 millions de dollars. *«Des tests en magasin expérimental ont ensuite montré que les clients ne repéraient plus la marque lorsqu'elle était au milieu des autres produits»,* expose Pierre Chandon.

PRS In Vivo n'a pas souhaité nous éclairer sur ses activités. Et encore moins nous laisser pénétrer dans l'un de ses points de vente expérimentaux. *«Nous ne communiquons* >>>

EXPÉRIENCES
Au service de notre santé

Stéphanie Chambaron, chercheuse à l'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae), a recréé un supermarché en ligne pour savoir pourquoi les Français boudaient les légumineuses. *« Les légumes secs étaient très regardés, mais très peu choisis »*, rapporte-t-elle. Deux raisons, notamment : leur éparpillement dans les rayons et l'absence de marque connue. *« L'expérience répétée et la familiarité déclenchent l'acte d'achat »*, note la scientifique. Ses résultats pourraient alimenter une stratégie visant à rendre les lentilles, fèves, pois, etc. plus populaires, en accord avec les politiques de santé publique qui recommandent d'en manger au moins deux fois par semaine.

>>> *pas pour le grand public sur nos* retail labs*»,* nous a répondu la société historique du secteur. Pour se justifier, elle a évoqué *« des raisons de confidentialité »*. Cependant, un de ses concurrents, Scènes de vie, a accepté de lever partiellement le voile. Frédéric Mariani, son fondateur, résume les demandes les plus courantes de ses clients: *« Modifier le packaging et commercialiser de nouveaux produits. » « Parmi 100 articles étudiés, un tiers est lancé sans transformation, un autre tiers doit être remanié partiellement et le dernier tiers ne sort jamais tel quel »,* décompte le professionnel du marketing, lui-même passé par PRS In Vivo.

Les ingénieurs contrôlent tout ce qui est acheté, comme ici le poids des fruits et légumes choisis.

Scènes de vie propose des études plus ou moins pointues, la création d'un faux rayon étant réservée aux produits les plus stratégiques. L'impression sur bâche d'une photographie haute définition d'un linéaire en taille réelle est une autre façon de procéder, moins chère. Les volontaires y désignent les articles qui attirent leur attention. *« L'industriel nous précise quels sont les produits concurrents et les niveaux de tarifs,* poursuit Frédéric Mariani. *Sur bâche ou en magasin, nous essayons alors de recréer un univers le plus réaliste possible. »* S'il s'agit d'analyser les marques de céréales, le cabinet d'étude ajoute souvent des rayons proches, tels que celui des gâteaux ou des desserts glacés, pour éviter de fausser le comportement des « cobayes ». Point important, ces derniers ne reçoivent jamais d'argent pour faire leurs courses. *« Il faut que les gens tiennent compte de leur budget habituel »,* insiste Frédéric Mariani.

Un outil utile à l'industrie

Maximiser les ventes sur un nouveau produit ou ne pas perdre de parts de marché restent les principaux objectifs de ce type d'études. Mais l'outil en soi permet *« de travailler sur de nombreuses problématiques »,* souligne Pierre Chandon. Lui-même a été sollicité par des fabricants qui souhaitaient réduire les emballages sans impact négatif sur leur chiffre d'affaires. S'appuyant sur une étude en magasin expérimental, le chercheur leur a conseillé de conserver la hauteur des canettes ou autres contenants et de diminuer plutôt leur épaisseur. *« La perception de la taille est avant tout liée à l'élongation, et c'est cette dimension qui donne une plus grande impression de quantité par rapport aux concurrents »,* note le spécialiste.

Et ces tests d'achat seuls ne suffisent pas, prévient Frédéric Mariani. *« Le consommateur achète l'article une fois lorsque le packaging l'a séduit, mais il ne le choisira pas une seconde fois si les promesses ne sont pas au rendez-vous et que le contenu déçoit »,* observe-t-il. Les études en magasin expérimental peuvent donc se doubler de tests d'usage. Les participants reçoivent alors les produits chez eux, et sont invités à les utiliser au quotidien pendant plusieurs jours.

Qu'un supermarché soit reproduit sur bâche, en conditions réelles ou en réalité virtuelle, Frédéric Mariani invite également à ne pas généraliser trop vite les résultats. *« Si les études donnent de bonnes orientations,* avertit-il, *on ne peut pas en tirer des conclusions directes sur les ventes. »* D'autres experts préfèrent d'ailleurs interroger de « vrais » clients en situation d'achat dans de véritables points de vente, à l'instar de Julie Hermann. Pour elle, *« dans un espace expérimental, il n'y a pas de rupture de stock, pas de détérioration, pas de promotion, et le produit n'est jamais vraiment confronté à toute sa concurrence en magasin réel ».* ◆

IMPÔTS

Moins de remises, plus de contrôles

Le fisc est de moins en moins conciliant. L'an dernier, les remises d'impôts ont baissé. Les contrôles et les redressements, eux, ont progressé significativement…

— Par **OLIVIER PUREN**

Pour lutter contre la fraude fiscale, l'État compte embaucher 15 % d'effectifs supplémentaires.

M. OLLIVIER/OUEST FRANCE-MAXPPP

Votre situation financière s'est dégradée récemment et vous ne savez pas comment faire face à vos dernières échéances fiscales de 2023 ? En théorie, vous avez la possibilité de demander au fisc de vous octroyer un délai de paiement si vos difficultés de trésorerie sont indépendantes de votre volonté, voire un allègement ou un effacement de vos impôts dans le cas où vous ne pouvez pas les régler. En pratique, ses agents sont hélas de plus en plus réticents à accorder ce type de remises, dites « gracieuses ». Selon le dernier rapport d'activité de la Direction générale des finances publiques (DGFiP), leur nombre a baissé de près de 36 % en 2022, tous impôts confondus.

Ce taux traduit donc un durcissement de la position de l'administration. L'an passé, seuls les contribuables se trouvant réellement dans une situation de gêne ou d'indigence ont pu obtenir une remise gracieuse. Autrement dit, surtout des foyers aux revenus minimes, insuffisants pour assumer les besoins de la vie courante, et ne pouvant compter sur aucune aide familiale ou autre. De plus, les services fiscaux ont rejeté la plupart des demandes émanant des ménages qui n'étaient pas totalement à jour de leurs obligations en matière d'impôt.

Les fraudeurs dans le viseur

Les derniers chiffres publiés par la DGFiP témoignent aussi de la performance des nouveaux outils disponibles pour combattre la fraude fiscale. Dès 2018, ont été développés des algorithmes capables d'analyser les millions de données présentes sur Internet et les réseaux sociaux, et de révéler les dossiers litigieux. Bilan, les contrôles se multiplient depuis trois ans. Ils ont progressé de plus de 9 % en 2022, et plus de la moitié d'entre eux ont été déclenchés à partir d'un ciblage informatique. Le montant des redressements notifiés aux entreprises et aux particuliers a également bondi de 9 % (il est passé de 13,4 milliards en 2021 à 14,6 milliards d'euros en 2022). Au total, la lutte contre la fraude a permis à l'État d'encaisser 10,6 milliards d'euros d'impôts supplémentaires et de pénalités l'année dernière. Une somme identique à celle de 2021, mais supérieure de 36 % à celle de 2020.

Le gouvernement a annoncé, en mai dernier, qu'il souhaitait renforcer les contrôles visant les particuliers. L'objectif ? Augmenter leur nombre de 25 % d'ici à 2027. Pour ce faire, seront embauchés 15 % d'effectifs supplémentaires dédiés à la lutte contre la fraude fiscale et à la création d'une cellule spécialisée dans les montages les plus sophistiqués. L'effort portera essentiellement sur les ménages les plus aisés, notamment ceux qui disposent d'un patrimoine supérieur à 2 millions d'euros. De nouvelles sanctions pourraient, en outre, être mises en place contre les fraudeurs, comme l'interdiction temporaire de bénéficier de réductions d'impôt. ◆

MODE D'EMPLOI

La remise gracieuse

On peut solliciter une remise gracieuse auprès de son centre des impôts par courrier, e-mail (via sa messagerie sécurisée sur le site du fisc) ou en se rendant sur place. Il faut joindre à son dossier toutes les pièces attestant de ses difficultés financières. Le défaut de réponse de l'administration après deux mois vaut rejet de la demande, délai porté à quatre mois pour les cas complexes.

HAUSSE DES PRIX
Une communication trompeuse

Le renchérissement de l'électricité et des carburants a dopé l'inflation, repartie à la hausse depuis août. Et si les prix alimentaires se sont stabilisés cet été, ils n'ont pas baissé, contrairement à ce que certains laissent entendre...

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

Les achats en grandes surfaces constituent un bon indicateur du moral des Français. Le moins qu'on puisse dire, c'est qu'il n'est pas au beau fixe. Face à l'inflation, les ménages se serrent la ceinture. Et si le ticket de caisse explose, le nombre de produits déposés dans le caddie, lui, se réduit. Au cours des sept premiers mois de l'année, cette chute atteignait 5,7%, selon l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee) – un recul énorme alors que la consommation est tendanciellement en hausse en raison de la croissance de la population. Sans surprise, les aliments les plus chers sont davantage touchés: les viandes, les poissons, les fromages, les fruits et légumes frais, ainsi que les filières de qualité (bio et labels).

Ces rationnements risquent de se prolonger. Après une accalmie à la fin du printemps, l'inflation est repassée au-dessus de la barre des 6% en août par rapport à août 2022, selon les relevés de l'UFC-Que Choisir. En clair, les prix sont supérieurs de 6% à ceux d'il y a un an, et plus encore à ceux de 2021 (lire le graphique p. 53). À la pompe, ils fluctuent au gré du cours du pétrole. Les tarifs réglementés de l'électricité, eux, ont grimpé de 10% en août, après une majoration de 15% en février. Quant aux divers abonnements, assurances, transports, etc., qui avaient subi initialement un faible renchérissement, ils poursuivent leur «rattrapage». Bref, presque tous les postes de dépenses sont concernés. Seule bonne nouvelle, les produits alimentaires et d'hygiène, après une longue envolée, se sont plus ou moins stabilisés depuis mai.

De nombreux foyers demeurent donc en difficulté. Alors, soucieux de montrer qu'ils ne restent pas les bras croisés, politiques, enseignes de la grande distribution et autres acteurs rivalisent d'astuces pour présenter la situation sous un jour positif. Ainsi, les distributeurs accordent une place disproportionnée, dans leur communication, aux baisses appliquées en rayons dans le cadre du «Trimestre anti-inflation». Cependant, ils n'ont pas l'apanage de la mauvaise foi. L'Insee expliquait cet été que *« les prix ralentiss[ai]ent »* – ce qui ne veut absolument rien dire –, et Bruno Le Maire, notre ministre de l'Économie et des Finances, renchérissait, le 29 août sur les chaînes de télévision, observant *« un ralentissement de l'augmentation de certains prix »*. Traduction: cela continue bel et bien à grimper par rapport à l'année dernière, mais moins vite. C'est une désinflation (à ne pas confondre avec la déflation, qui, elle, est une baisse des prix).

Alors que les Français se serrent de plus en plus la ceinture, politiques et distributeurs, entre autres, tentent de les rassurer

Les faits n'incitent guère à croire les optimistes

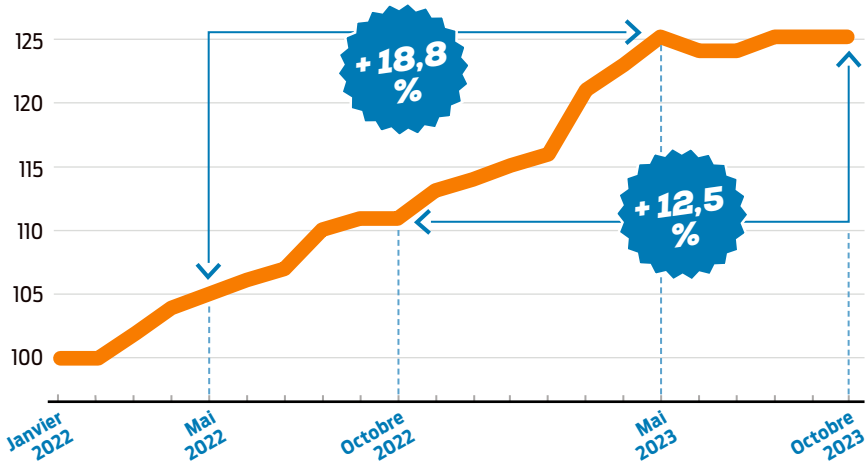
Une autre pirouette consiste à commenter les évolutions sur une période de quelques semaines, et à n'évoquer que les diminutions de tarifs, même infimes ou partielles. Ainsi, NielsenIQ s'est focalisé sur les marques nationales, dont *« la moitié des produits les plus vendus ont vu leur prix décroître cet été »* dans les supermarchés. Que cette variation soit *« relativement faible (entre -0,2 et -0,8%) »* n'empêche pas le spécialiste des études de marché de conclure que *« les promesses sur les baisses sembleraient avoir été tenues »*.

Mais quid de l'autre moitié des produits et de ceux sous marque de distributeur? L'optimisme paraît également de rigueur chez le gouverneur de la Banque de France, François Villeroy de Galhau, qui prévoit une inflation ramenée *« à 4,5% d'ici à la fin de l'année [et] à 2% d'ici à 2025 »*. Espérons qu'il ait raison, car les événements n'incitent guère à y croire, entre un coût du pétrole qui fait le yoyo, des catastrophes climatiques ininterrompues et des tensions géopolitiques persistantes. ◆

ÉVOLUTION DES PRIX EN GRANDES SURFACES ALIMENTAIRES

Indice de prix
Il suit l'évolution tarifaire d'une gamme de produits en partant d'une période de référence

Inflation
Elle mesure l'évolution des prix sur une période donnée, le plus souvent sur un an



L'inflation baisse, pas le ticket de caisse Un panier de courses représentatif des achats en grande surface a augmenté de 25 % en 17 mois. Depuis mai dernier, il s'est à peu près stabilisé… à un niveau élevé. L'inflation, elle, baisse. Ce qui ne signifie nullement que les prix diminuent. Simplement, la hausse est dorénavant moins brutale.

SHRINKFLATION Marginale… jusqu'à quand ?

Comment répercuter les hausses des coûts de production d'un produit – voire augmenter ses marges – sans que le consommateur s'en détourne ? Distributeurs et industriels disposent d'une palette d'artifices. Le plus simple ? Mettre moins d'aliments dans un paquet tout en conservant le même prix (ce qui revient à augmenter celui au kilo) : c'est le *downsizing* ou la *shrinkflation* (« réduflation »), qui défraie la chronique depuis des mois. La *cheapflation*, elle, consiste à remplacer des ingrédients par d'autres de moindre qualité, moins coûteux, tout en maintenant un tarif identique. Seule parade pour les clients : se référer au coût au kilo et lire la liste des ingrédients.

Une pratique facilitée

Les pouvoirs publics ont rendu possibles ces dérapages quand ils ont déréglementé, en 2009, le poids des emballages. Depuis, les fabricants peuvent librement vendre des pâtés de 137 grammes ou glisser 43 couches dans un sachet. Néanmoins, ces pratiques restent marginales, comme l'UFC-Que Choisir l'a constaté lors d'une enquête en octobre 2022. Seules quelques dizaines d'articles étaient concernées (Fanta orange, chips Doritos, tagliatelles aux œufs Barilla, etc.) sur plus de 100 000 références. Récemment, Carrefour a mené une campagne de dénonciation de marques, citant pêle-mêle les chips Lay's, les glaces Oreo ou Côte d'or, les chocolats Milka et Lindt, les yaourts La Laitière, un poisson surgelé Findus ou encore trois thés Lipton. Le 6 septembre, le PDG de l'enseigne, Alexandre Bompard, critiquait à raison, dans « C dans l'air », émission de France 5, *« nos amis de Pepsi Cola. […] Ils ont des chips qui s'appellent Lay's, ils en ont mis 15 g de moins et ont augmenté le prix de 30 % »*, ou encore *« nos amis d'Unilever, avec les très jolies glaces qu'on aime beaucoup, les Magnum, les Carte d'or, qui ont baissé de 200 ml et pris 20 % »*. Mais cette croisade est un peu hypocrite : M. Bompard a omis de signaler les excellents résultats de Carrefour, qui a engrangé un bénéfice de 326 millions d'euros au premier semestre 2023, en progression de 5,1 % !

Pour masquer les hausses de prix, les fabricants peuvent notamment moins remplir les paquets.

L. GRANDGUILLOT/REA ; M. COHEN/HANS LUCAS-AFP

SE NOURRIR DEMAIN

3e volet

Grâce aux microbes ?

Pour éviter les problèmes de l'élevage, des entreprises fabriquent du lait de vache à l'aide de micro-organismes...

Par **ELSA ABDOUN** - Photos **TUCUMAN**

Dans la salle de pause lumineuse et épurée de la start-up parisienne Standing Ovation, arrive le moment tant attendu: celui de la *«presque dégustation»*. Fromage frais, camembert, glace, yaourt… sous le regard anxieux des patrons et des ingénieurs, nous tranchons, reniflons, tartinons… mais jamais ne goûtons. Et pour cause: ces produits d'apparence ordinaire n'ont pas été fabriqués à partir de lait de vache, mais d'une imitation sécrétée par des microbes génétiquement modifiés. Ça vous coupe l'appétit ? Sachez que vous en trouverez peut-être bientôt sur votre table. En effet, le groupe Bel, géant de l'agroalimentaire et propriétaire de Kiri, Babybel, Boursin, etc., a déjà signé un partenariat avec la jeune pousse, qui utilise cette méthode baptisée «fermentation de précision» pour créer des protéines de lait.

Plusieurs avantages

«Les premiers produits intégrant nos protéines devraient arriver l'année prochaine sur le marché américain, et dans deux ou trois ans en Europe», anticipe Romain Chayot, cofondateur et directeur scientifique de la start-up. Danone, Unilever, Nestlé… tous les grands industriels de l'agroalimentaire semblent miser sur ce mode de production. Certains commercialisent même déjà, aux États-Unis, à Hong Kong et à Singapour, des fromages et boissons lactées obtenus de cette façon. Il faut dire que la fermentation de précision a plusieurs avantages. D'abord, avec ce procédé, on ne tue pas d'animaux – alors que pour fournir du lait, les vaches doivent donner naissance à des veaux, qui sont abattus, tout comme leurs mères quand elles ne sont plus assez productives. Ensuite, *«on divise par 10 les émissions de gaz à effet de serre et la consommation d'eau par rapport à la production de lait»,* affirme Romain Chayot, s'appuyant sur une analyse comparative qu'il promet de dévoiler bientôt. *«On évite aussi l'accumulation de nitrates associée aux élevages intensifs, laquelle engendre les fameuses algues vertes. Enfin, on diminue les surfaces cultivées, puisqu'à production de protéines égale, les microbes ont besoin de beaucoup moins de nourriture que les vaches»,* assure ce microbiologiste et agronome de formation. *«Les bilans environnementaux sont difficiles à établir,* nuance Rodrigo Ledesma-Amaro, spécialiste de la fermentation de précision à l'Imperial College de Londres. *Néanmoins, tout semble effectivement indiquer que ces produits seront plus durables.»* Pour finir, ces imitations du lait sont dénuées de lactose, ce qui permet de répondre aux besoins des personnes allergiques.

On sait reproduire les principales protéines du lait à l'identique

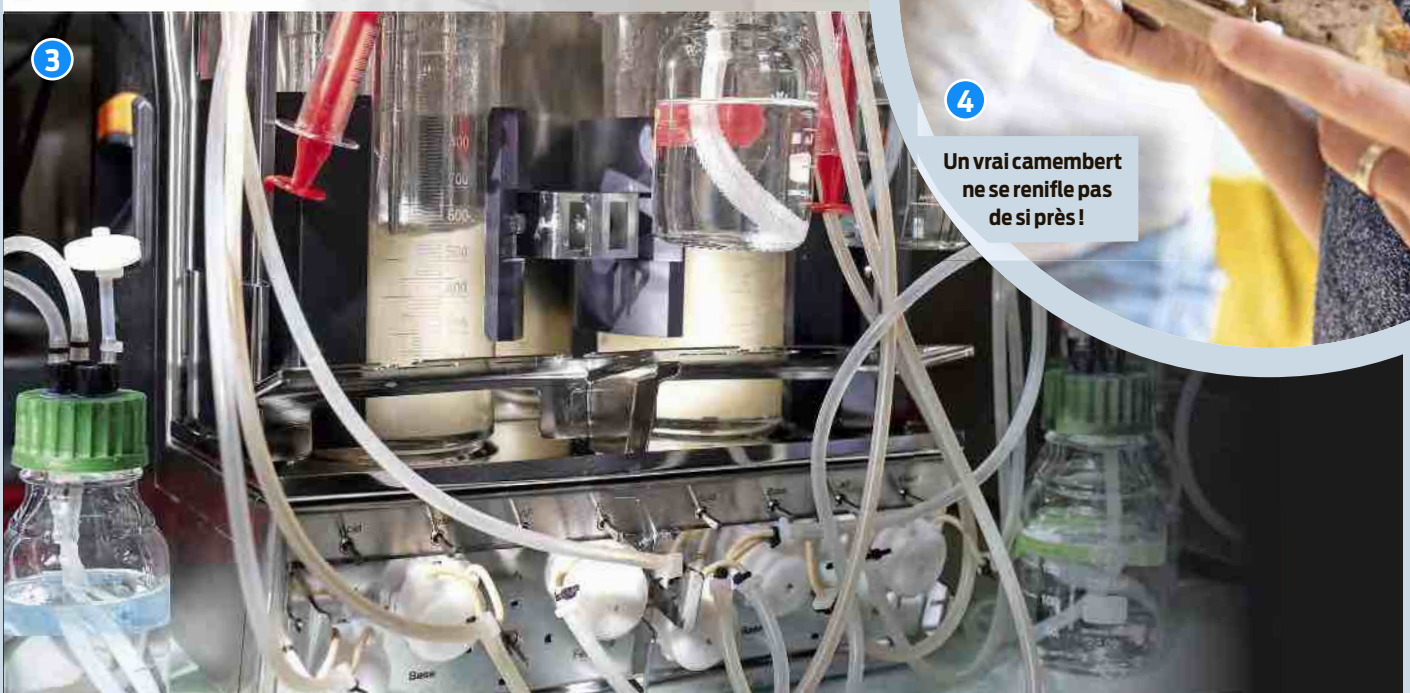
Quid du goût et de la texture ?

Certes, des alternatives végétales existent déjà: yaourts de soja, lait d'amande ou encore «fromages» à base de noix de cajou. *«Toutefois leur goût et leur texture restent assez éloignés de ceux des produits laitiers,* déclare Romain Chayot. *De notre côté, nous obtenons des résultats bien plus convaincants, car nous reproduisons à l'identique les caséines. Elles représentent 80 % des protéines se trouvant dans le lait de vache et jouent un rôle essentiel dans le goût, mais aussi dans la capacité du fromage à cailler, à filer quand on le fait fondre, ou encore à offrir une texture à la fois coulante à l'extérieur et crayeuse à l'intérieur, à la manière des camemberts.»*
Yves Le Loir, chercheur au laboratoire de science et technologie du lait et de l'œuf au sein de l'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae), se montre plus réservé: *«Les caséines participent à l'obtention de la texture et du goût des produits laitiers, mais elles sont loin d'être les seules. Une grande diversité de protéines, de sucres et surtout de matières grasses interviennent aussi. Or, dans les recettes issues de la fermentation de précision, pour l'instant, ces autres composants sont remplacés par des versions végétales n'ayant pas les mêmes propriétés.»* Ces différences apparaissaient nettement dans plusieurs des produits qui nous ont été présentés. Si le fromage frais avait un aspect et une odeur à s'y méprendre, le simili-camembert s'avérait bien moins appétissant que l'original, et le yaourt sentait trop la coco. Il devrait être possible de faire mieux, car *«on peut à peu près tout fabriquer* >>>

1

La start-up Standing Ovation fait synthétiser des gènes de mammifères (1) permettant la production de protéines de lait. Elle les insère ensuite dans des microbes (2) mis en culture dans des bioréacteurs (3). Les protéines produites par ces micro-organismes sont testées dans différentes recettes (4).

2



3

4

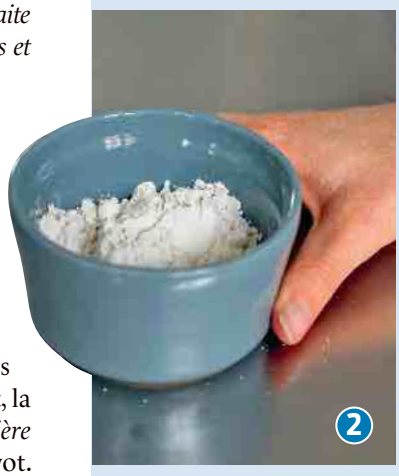
Un vrai camembert ne se renifle pas de si près !

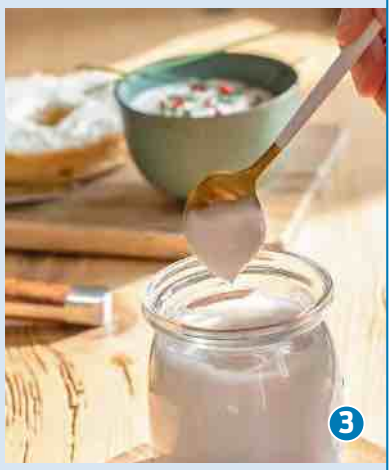
>>> *avec la fermentation de précision»,* poursuit Rodrigo Ledesma-Amaro. La technique est en effet assez aisée, du moins pour les spécialistes de la biologie de synthèse. Il leur suffit de créer, à l'aide de «synthétiseurs d'ADN», les gènes permettant aux vaches, aux chèvres ou encore aux bufflonnes de produire les protéines, les matières grasses ou les sucres du lait. Puis ils insèrent ces gènes dans des microbes (bactéries, levures ou champignons), qui vont être cultivés dans des fermenteurs avec ce dont ils ont besoin pour se développer (eau, sucre…). Et voilà: au bout de 24 heures, on récolte. Ce système de fabrication est d'ailleurs tellement simple qu'on l'emploie depuis 40 ans pour obtenir l'insuline que s'injectent les diabétiques. Et de nombreuses autres applications ont récemment été trouvées, notamment en agroalimentaire: *«La présure utilisée pour faire cailler le lait et fabriquer des fromages est souvent faite de cette manière»,* révèle Romain Chayot. *«Certains arômes et vitamines aussi»,* ajoute Rodrigo Ledesma-Amaro.

Ce système est déjà employé depuis 40 ans pour obtenir de l'insuline

Maîtriser les coûts, un défi

Il serait donc envisageable, en théorie, de produire toute une variété de composants du lait, puis de les mélanger afin de réaliser des copies quasi conformes de ce dernier et de l'ensemble des produits laitiers. Bel a d'ailleurs signé un deuxième partenariat avec la start-up américaine Perfect Day, qui conçoit un autre type de protéine de lait. De quoi imaginer des recettes plus ressemblantes… Chez Standing Ovation également, la question s'est posée. *«Une entreprise qui fabrique de la matière grasse laitière nous a contactés»,* confie Romain Chayot. *Cependant, mettre au point des imitations parfaites n'est pas notre priorité. Notre but est pour l'instant de toucher un maximum de gens, ce qui nécessite de maîtriser les coûts.»* Rodrigo Ledesma-Amaro confirme: *«Le prix est l'un des principaux challenges, d'abord parce que l'infrastructure n'existe pas encore, et que sa construction exigera de très gros investissements, ensuite parce que ce secteur n'est pas subventionné, contrairement à l'élevage laitier.»* Toutefois, Romain Chayot demeure confiant: *«Notre objectif est de nous aligner sur le prix du lait une fois la production industrielle lancée, dans trois ans.»*
Si ces spécialistes y parviennent, il restera une dernière barrière, psychologique cette fois. Car nous avons beau avoir tous déjà ingéré de petites quantités de substances produites par des microbes génétiquement modifiés, c'était en général sans le savoir. Choisir sciemment des aliments issus de la fermentation de précision est une autre affaire. Et ce même si leur innocuité a été vérifiée par les autorités sanitaires. Pour que ces produits s'imposent, leur goût devra être suffisamment bon et faire oublier les réticences. La première génération relèvera-t-elle ce défi? Réponse d'ici à quelques années. ◆





Du fermenteur (1) installé dans leurs bureaux parisiens sortent, chaque semaine, plusieurs kilogrammes de protéines de lait (2)… qui seront transformées en yaourts, en fromages et en glaces quelques mètres plus loin (3).

Des produits intégrant des protéines de lait sécrétées par des microbes sont déjà sur le marché, aux États-Unis et en Asie.

PETIT ÉLECTROMÉNAGER — 10 ans, le bel âge

Enquête fiabilité

Notre enquête fiabilité concerne les aspirateurs, fers à repasser, machines à café, robots et fours à micro-ondes. Elle permet de distinguer les marques qui, en moyenne, durent 10 ans ou plus.

— Par **MORGAN BOURVEN**
avec **JULIETTE VACANT**

NEW AFRICA/ADOBE STOCK

Des équipements qui restent fonctionnels 5, 10, voire 20 ans? Ce n'est pas si rare… Notre nouvelle grande enquête de fiabilité montre même que dans certaines familles de produits, c'est le cas de la majorité des références. Et ce constat ne vaut pas seulement pour les marques haut de gamme comme Dyson ou encore Miele: les robots Silvercrest (Lidl) ou les fours à micro-ondes Essentiel b (Boulanger) ne démérite pas. Reste à savoir comment choisir un appareil durable…

Indice de réparabilité

En rayon, difficile de s'y retrouver. Entré en vigueur le 1er janvier 2021, l'indice de réparabilité, qui vise à favoriser les équipements censés être plus réparables, n'est pas obligatoire sur tous les produits. Dans le domaine du petit électroménager, seuls les aspirateurs sont tenus d'afficher cette étiquette. Et l'indice de durabilité, qui doit le remplacer à partir de 2024, ne concernera, dans un premier temps, que les smartphones, les téléviseurs et les lave-linge. Lui aussi évaluera la facilité de la réparation, mais d'autres critères liés à la longévité des appareils (garantie, robustesse, maintenance, etc.) et à leur possibilité d'évolution (logiciels, fonctionnalités) seront intégrés. Cependant, d'ici à la généralisation de ce dispositif, notre enquête annuelle de fiabilité reste votre meilleure alliée ! ◆

Comment nous avons procédé

 # Cette enquête a été réalisée en février 2023, en partenariat avec nos homologues (italien, espagnol, portugais et belge) d'Euroconsumers. Un questionnaire a été envoyé par e-mail à nos abonnés. Nous avons reçu 39 776 avis, dont 30 % de français. Les données collectées cette année ont été agrégées avec celles de 2022. De ce fait, l'échantillon compte 84 252 réponses. Les produits de seconde main et ceux de moins d'un an ont été exclus de nos calculs.

 # Ces résultats ne concernent que les marques présentes en France et pour lesquelles nous avons obtenu suffisamment de réponses (au minimum, 150 appareils par catégorie).

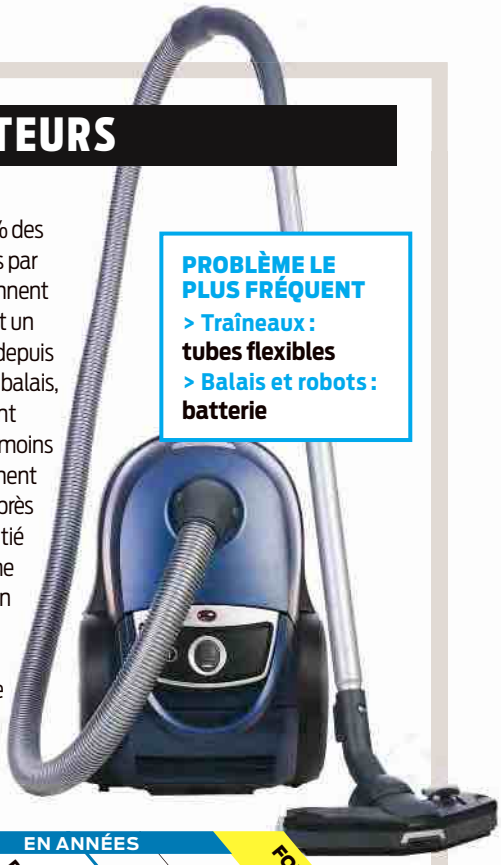
 # La durée de vie et l'espérance d'utilisation sans panne d'un produit sont calculées à partir des probabilités de fin de vie ou de panne à chaque âge de l'appareil (un an, deux ans, etc.). Cette même méthode est actuellement en usage pour l'estimation de l'espérance de vie à la naissance de la population.

>>>

ASPIRATEURS

Les traîneaux, qui représentent 73 % des aspirateurs possédés par nos lecteurs, fonctionnent 8 ans en moyenne, et un tiers sont en service depuis au moins 10 ans. Les balais, dont les batteries sont fragiles, s'en sortent moins bien, seuls 17 % affichent une telle longévité. Après cinq ans, plus de moitié d'entre eux ont même rendu l'âme : c'est l'un des rares appareils où une extension de garantie peut être intéressante.

PROBLÈME LE PLUS FRÉQUENT
> Traîneaux : **tubes flexibles**
> Balais et robots : **batterie**



TRAÎNEAUX

		Espérance d'utilisation (en années)	Sans panne mineure (en années)	Sans panne majeure (en années)	Fonctionnel à 10 ans
1	MIELE	11 ans et 5 mois	8	10	54 %
2	NILFISK	9 ans et 8 mois	6	9	40 %
3	DYSON	9 ans et 6 mois	6	8	44 %
4	TORNADO	8 ans et 4 mois	5	7	36 %
5	ELECTROLUX	8 ans et 3 mois	5	7	33 %
6	ROWENTA	7 ans et 10 mois	5	7	29 %
7	PHILIPS	7 ans et 4 mois	5	7	26 %
8	BOSCH	7 ans	5	6	21 %
9	HOOVER	6 ans et 3 mois	4	6	14 %
10	DIRT DEVIL	6 ans et 2 mois	4	5	14 %
11	MOULINEX	6 ans et 2 mois	3	5	11 %
12	SAMSUNG	5 ans et 10 mois	4	5	17 %
TOUTES MARQUES		8 ans	5	7	33 %

ROBOT

1	IROBOT	7 ans et 2 mois	4	6	26 %

BALAIS

1	DYSON	7 ans et 1 mois	4	6	27 %
2	ELECTROLUX	5 ans et 5 mois	4	5	12 %
3	ROWENTA	5 ans et 1 mois	4	4	9 %
4	BOSCH	5 ans et 1 mois	3	4	9 %
5	HOOVER	4 ans et 6 mois	3	4	5 %
TOUTES MARQUES		5 ans et 11 mois	4	5	17 %

FERS ET CENTRALES VAPEUR

Pas de faux plis pendant 10 ans pour environ un tiers des fers à repasser de grandes marques. Par contre, côté centrales vapeur, la situation s'avère plus contrastée : 21 % des Polti atteignent ce seuil, deux fois moins que pour Calor. Et 34 % d'entre elles sont mises au rebut après cinq ans. Un taux qui s'élève à 29 % chez Calor.

PROBLÈME LE PLUS FRÉQUENT
> Fers : **semelle endommagée**
> Centrales vapeur : **particules blanches**

FERS À REPASSER

		Espérance d'utilisation (en années)	Sans panne mineure (en années)	Sans panne majeure (en années)	Fonctionnel à 10 ans
1	CALOR	8 ans et 3 mois	6	8	36 %
2	BOSCH	7 ans et 5 mois	6	7	30 %
3	PHILIPS	7 ans et 4 mois	6	7	30 %
4	BRAUN	7 ans	6	7	27 %
5	ROWENTA	6 ans et 10 mois	5	7	26 %
TOUTES MARQUES		7 ans et 4 mois	6	7	30 %

CENTRALES VAPEUR

1	CALOR	9 ans	6	8	40 %
2	PHILIPS	8 ans et 4 mois	6	8	37 %
3	ROWENTA	8 ans et 3 mois	6	8	35 %
4	BOSCH	8 ans	6	7	34 %
5	BRAUN	7 ans et 7 mois	5	7	31 %
6	DELONGHI	6 ans et 6 mois	4	6	25 %
7	POLTI	6 ans et 4 mois	4	6	21 %
TOUTES MARQUES		8 ans et 1 mois	6	7	35 %

MACHINES À CAFÉ

Nos machines à café boivent la tasse : à peine 16 % des systèmes à capsules et 18 % des cafetières à expressos, pourtant bien plus chères, assurent encore leur mission au bout de 10 ans. Pour les secondes, on observe d'énormes écarts entre les marques historiques – Jura (28 %), Delonghi (21 %) et Saeco (20 %) – et leurs concurrentes. Seules 4 % des Krups durent une décennie et aucune Silvercrest ne survit jusqu'à sa 9e année.

MACHINES À EXPRESSO

		Espérance d'utilisation (en années)	Sans panne mineure (en années)	Sans panne majeure (en années)	Fonctionnel à 10 ans
1	JURA	7 ans et 5 mois	5	6	28 %
2	DELONGHI	6 ans et 10 mois	5	6	21 %
3	SAECO	6 ans et 7 mois	4	6	20 %
4	MELITTA	6 ans et 6 mois	5	6	19 %
5	MAGIMIX	5 ans et 11 mois	4	5	12 %
6	PHILIPS (1)	5 ans et 11 mois	4	5	11 %
7	KRUPS	5 ans et 4 mois	4	5	4 %
8	SILVERCREST	5 ans et 3 mois	4	5	0 %
TOUTES MARQUES		6 ans et 7 mois	5	6	18 %

(1) Hors Senseo.

Enquête fiabilité

ROBOTS

Au bout de 10 ans, 48 % des robots multifonctions marchent encore. Et 19 % atteignent même la 20e année. Magimix doit avoir une recette magique, car il détient la palme de la longévité avec 37 % d'appareils en service après deux décennies. Les cuiseurs ne déçoivent pas non plus : 62 % des Thermomix remplissent encore leur office après 10 ans et 13 % vivent même 20 ans.

PROBLÈME LE PLUS FRÉQUENT
> Multifonctions : **bol**
> Cuiseurs : **boutons/interrupteurs**

MULTI-FONCTIONS

		Espérance d'utilisation (en années)	Sans panne mineure (en années)	Sans panne majeure (en années)	Fonctionnel à 10 ans
1	MAGIMIX	15 ans et 7 mois	11	14	62 %
2	BOSCH	11 ans et 8 mois	9	11	47 %
3	BRAUN	11 ans et 7 mois	9	11	46 %
4	KENWOOD	11 ans et 7 mois	9	11	49 %
5	SEB	10 ans et 10 mois	8	10	45 %
6	MOULINEX	10 ans et 5 mois	8	10	44 %
7	PHILIPS	10 ans et 2 mois	9	10	41 %
8	SILVERCREST	9 ans et 2 mois	8	9	31 %
	TOUTES MARQUES	11 ans et 6 mois	9	11	48 %

CUISEURS

1	VORWERK (1)	12 ans et 2 mois	8	11	62 %
2	MOULINEX	9 ans et 11 mois	8	9	46 %

(1) Thermomix.

PROBLÈMES LES PLUS FRÉQUENTS
1 Fuites
2 Boutons/interrupteurs
3 Pompe

MACHINES À CAPSULES

		Espérance d'utilisation (en années)	Sans panne mineure (en années)	Sans panne majeure (en années)	Fonctionnel à 10 ans
1	MAGIMIX	7 ans	5	6	24 %
2	ILLY	6 ans et 8 mois	5	6	24 %
3	BOSCH	6 ans et 2 mois	5	6	18 %
4	KRUPS	6 ans et 1 mois	5	6	16 %
5	DELONGHI	6 ans et 1 mois	5	6	15 %
6	PHILIPS (1)	5 ans et 10 mois	4	5	15 %
7	LAVAZZA	5 ans et 5 mois	4	5	8 %
	TOUTES MARQUES	6 ans	5	6	16 %

(1) Seulement Senseo.

MICRO-ONDES

Ça chauffe pour certaines marques ! Au bout de cinq ans, près d'un quart des micro-ondes passent de vie à trépas, dont 45 % des Bluesky mais seulement 16 % des Siemens et 15 % des Miele. Une fois atteint leur 10e anniversaire, 45 % des appareils sont toujours opérationnels. Beko et Bluesky (encore lui !) tirent la moyenne vers le bas avec seulement 23 % de fours vaillants. Une mention spéciale est décernée à Miele : ses modèles frôlent les 15 ans d'utilisation.

PROBLÈMES LES PLUS FRÉQUENTS
1 Boutons de commande
2 Voyants d'affichage
3 Plaque tournante

MICRO-ONDES

		Espérance d'utilisation (en années)	Sans panne mineure (en années)	Sans panne majeure (en années)	Fonctionnel à 10 ans
1	MIELE	14 ans et 10 mois	9	14	63 %
2	SIEMENS	12 ans et 6 mois	8	11	55 %
3	WHIRLPOOL	11 ans et 6 mois	8	11	53 %
4	SAMSUNG	10 ans et 10 mois	8	10	51 %
5	LG	9 ans et 11 mois	8	9	46 %
6	ESSENTIEL B	9 ans et 9 mois	8	9	44 %
7	PANASONIC	9 ans et 5 mois	7	9	46 %
8	BOSCH	9 ans et 5 mois	7	9	41 %
9	AEG	9 ans et 2 mois	7	8	43 %
10	BRANDT	9 ans	7	9	39 %
11	SHARP	8 ans et 11 mois	7	9	40 %
12	DAEWOO	8 ans et 7 mois	7	8	39 %
13	PROLINE	8 ans et 6 mois	7	8	41 %
14	SILVERCREST	8 ans et 5 mois	7	8	33 %
15	CARREFOUR HOME	8 ans et 4 mois	6	8	35 %
16	CANDY	8 ans et 3 mois	6	8	36 %
17	ELECTROLUX	7 ans et 11 mois	6	8	32 %
18	MOULINEX	7 ans et 7 mois	6	7	29 %
19	BEKO	6 ans et 8 mois	5	6	23 %
20	BLUESKY	6 ans et 6 mois	5	6	23 %
	TOUTES MARQUES	9 ans et 10 mois	7	9	45 %

ADOBE STOCK

TRANSPORT AÉRIEN

Combinaison gagnante

Les lignes aériennes domestiques sont très critiquées à cause de leur lourd bilan carbone alors qu'il existe des alternatives ferroviaires moins polluantes. Habitant à Montpellier, j'aurais souhaité me rendre en TGV à l'aéroport de Roissy avant un déplacement à l'étranger. Mais vu le risque de perdre le billet d'avion si le train n'arrive pas à l'heure, je préfère prendre un vol intérieur opéré par Air France. Ainsi, en cas de retard ou d'annulation

de ce dernier, je suis sûr d'être pris en charge puisque l'ensemble du trajet est vendu par le même transporteur. Il faudrait forcer toutes les compagnies à nouer des accords avec la SNCF garantissant les correspondances train-avion. ◆

Sylvain B., par courriel

LA RÉPONSE DE QC

Air France et la SNCF proposent déjà une telle garantie avec leur offre de voyages combinés sur 33 liaisons. D'après la compagnie aérienne, ce type de billet assure à son détenteur un *« report sur le prochain train ou vol disponible en cas de correspondance manquée à la suite du retard du segment précédent (train ou avion) »*.

ASSURANCE

Récupérer sa voiture volée

Après le vol de son véhicule, mon fils a été remboursé par la Maif, qui lui a versé 5 000 €, mais il a dû signer un acte de cession. Quelques semaines plus tard, la police ayant retrouvé la voiture intacte, il a voulu la récupérer et restituer l'indemnité. Mais l'assureur a refusé, indiquant qu'elle avait été revendue pour destruction. Or, mon fils pense l'avoir vue en circulation. Peut-il exiger qu'elle lui soit rendue ? ◆

Dominique R., par courriel

LA RÉPONSE DE QC

Lorsqu'une voiture est retrouvée après un certain temps (souvent 30 jours suivant la déclaration du vol), les contrats d'assurance prévoient deux options : soit l'assuré la reprend, soit il garde le dédommagement. Les conditions générales de la Maif précisent, toutefois, que le versement de l'indemnité entraîne, une fois passé le délai de 20 jours après le signalement du sinistre, le délaissement du véhicule récupéré (art. L. 121-14 et L. 113-5 du Code des assurances). En signant un acte de cession à la compagnie, votre fils lui a transmis définitivement la propriété de l'auto, ce qui lui donne le droit d'en disposer comme elle le souhaite (art. 1103 et 1104 du Code civil). Néanmoins, il est anormal que la voiture soit en circulation si celle-ci a été remise pour destruction à un centre véhicules hors d'usage (VHU) agréé. Une fois les pièces de réemploi retirées, la carcasse doit être acheminée chez un broyeur agréé (art. R. 543-153 à R. 543-171 du Code de l'environnement).

LÉGUMES

On nous prend pour des pommes

Début septembre, dans un magasin Grand Frais, ma fille a été témoin d'une pratique choquante. Au moment de réassortir le casier « Aubergines - provenance France », un employé ouvre des filets où il est indiqué « origine Espagne » et y place les légumes. Quand elle lui fait remarquer qu'il trompe les clients désireux d'acheter une certaine gamme de produits (plus chers et de meilleure qualité), le salarié lui répond *« qu'il fait ce qu'on lui demande »*. À l'écouter, la consigne vient donc de plus haut. Je n'ose pas imaginer ce qui se passe dans les entrepôts à l'abri des regards. ◆

Christine Lehec, par courriel

RESTAURANT

Du vin facturé mais non bu

Avec mon club de voitures de collection, nous avions réservé, dans un restaurant, un menu formule complète comprenant un certain nombre de bouteilles de vin. Alors que nous nous apprêtions à payer l'addition, nous avons demandé à prendre celles qui avaient été juste entamées ou non consommées. Nous avons essuyé un refus de la part du professionnel. En avait-il le droit ? ◆

Véronique L. A., par courriel

LA RÉPONSE DE QC

Les établissements, qui sont titulaires d'une licence de restaurant, doivent fournir aux clients qui le demandent des contenants pour emporter, entre autres, les boissons non consommées sur place (art. L. 3331-3 du Code de la santé publique et art. L. 541-15-7 du Code de l'environnement). Le vin est visé par cette disposition. Puisque la formule choisie comprenait un nombre de bouteilles déterminé et que vous les avez réglées, le restaurateur était obligé de vous permettre de récupérer celles qui étaient ouvertes et non bues. Dès lors, demandez-lui des explications et faites-lui part de votre mécontentement, par écrit, en soulignant son attitude peu commerçante, voire illégale. Notez que son refus aurait pu être justifié si les bouteilles avaient été soumises à un système de consigne.

Prélèvements indus

HABITATION

Une assistance cachée

Des débits de quelques euros par mois figuraient sur mes relevés de compte. Comme je n'en trouvais pas l'origine, j'ai demandé à ma banque de les suspendre. J'ai alors reçu des e-mails de Selectra me sommant de payer les cotisations de mon contrat d'assistance habitation. Je suis tombé des nues, car je n'en avais pas souscrit auprès de ce comparateur en ligne. J'ai donc exigé la copie du document que j'aurais signé et de mon autorisation de prélèvement. Incapable, évidemment, de me les fournir, Selectra a fini par me rembourser les sommes indues. ◆

Philippe H., par courriel

RUDY SPIESSERT

PRÊT IMMOBILIER

La domiciliation des revenus obligatoire ?

Pour l'achat de ma résidence principale, j'ai quitté ma banque en avril 2022, après avoir contracté un prêt immobilier dans un autre établissement, où j'ai domicilié mes revenus. Suis-je contraint de les y laisser durant les 20 ans du remboursement de l'emprunt ? ◆

Emmanuel B., par courriel

LA RÉPONSE DE QC

Assurez-vous que votre contrat de crédit comporte une clause de domiciliation des revenus. À défaut, vous avez la possibilité d'en changer à tout moment. À l'inverse, dans le cas où l'organisme prêteur vous a imposé d'ouvrir un compte chez lui sur lequel votre salaire ou retraite, vos allocations, etc. doivent être versés, sachez que la réglementation a évolué. Une loi de 2018 indiquait que cette obligation portait sur 10 ans au maximum et qu'en échange, des avantages individualisés étaient octroyés (taux préférentiel, prise en charge de frais...). Cependant, cet encadrement a été annulé (loi Pacte du 22/05/2019 et arrêt du Conseil d'État n° 413226 du 04/02/2021). Désormais, si cette clause n'est pas interdite, elle est librement négociée entre les deux parties. Vérifiez qu'une contrepartie vous a été accordée. Sinon, cela pourrait être considéré comme abusif. Mais ce sera au juge de l'apprécier (art. L. 212-1 du Code de la consommation).

COMMERCE

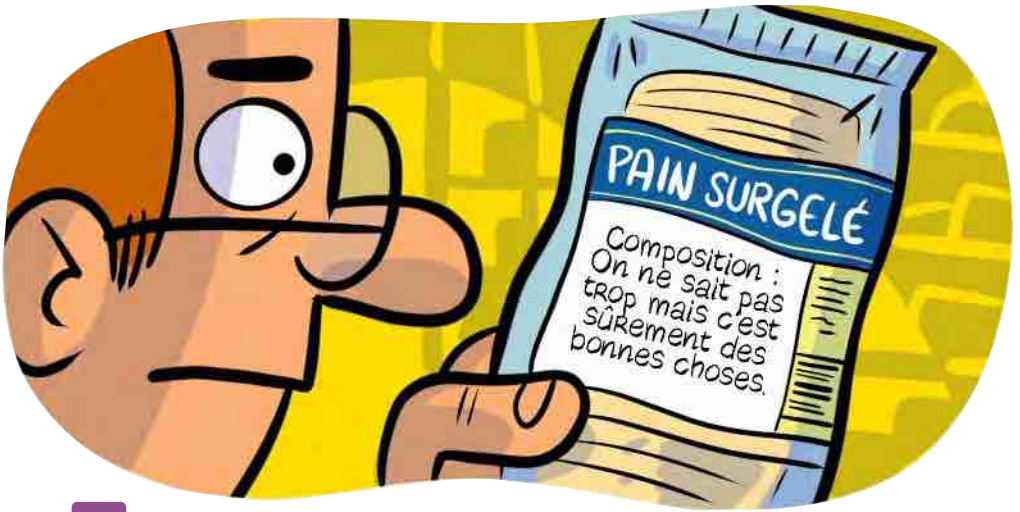
Ticket sur demande

Dernièrement, au moment de payer mes achats dans un supermarché, l'employée m'a demandé si je souhaitais obtenir le reçu de carte bancaire. La suppression d'une version papier ne concerne-t-elle pas uniquement les tickets de caisse ? ◆

Paul J., Le Creusot (71)

LA RÉPONSE DE QC

Les règles liées à l'interdiction de l'impression et de la distribution systématiques des tickets visent aussi les reçus de carte bancaire, ceux d'automates, les bons d'achat et de réduction ainsi que les coupons promotionnels (art. L. 541-15-10 du Code de l'environnement). Rappelons que dans l'intérêt des consommateurs, l'UFC-Que Choisir se bat pour le retrait de cette mesure. Si cette revendication n'a toujours pas été entendue, certains tickets restent néanmoins automatiquement remis au client, à l'instar des opérations de paiement par carte bancaire annulées, n'ayant pas abouti ou soumises à une autorisation préalable. Il en est de même pour les tickets de caisse qui mentionnent la durée de garantie légale de conformité (art. D. 541-371 du Code de l'environnement). Sachez que l'UFC-Que Choisir continue à se mobiliser afin d'obtenir gain de cause. En attendant, le commerçant n'a pas le droit de refuser de vous donner la version papier d'un reçu si vous la lui réclamez (lire aussi p. 66).



PAIN

On ignore ce qu'il y a dedans

Certaines enseignes telles que Lidl ne font que décongeler et cuire le pain. Doivent-elles mettre à la disposition des consommateurs la liste des ingrédients des produits qu'elles vendent et de quelle façon ? ◆

W. R., Albi (81)

LA RÉPONSE DE QC

Certaines mentions sont obligatoires afin d'assurer l'information du consommateur sur les denrées alimentaires telles que le pain. S'agissant des produits non préemballés ou préemballés en vue de leur commercialisation immédiate (c'est le cas ici), seules les substances qui provoquent des allergies ou des intolérances doivent être indiquées sur l'article lui-même ou à proximité de celui-ci (art. 44 du règlement UE 1169/2011 du 25/10/2011, art. R. 412-12 et R. 412-13 du Code de la consommation). Ces renseignements sont censés être visibles et lisibles. Si la loi ne contraint pas Lidl à afficher la composition intégrale du pain qu'il décongèle et cuit, il reste, comme tout professionnel, tenu de vous en communiquer les caractéristiques essentielles (art. L. 111-1 du code précité). Appuyez-vous sur ce texte pour obtenir la liste des ingrédients auprès de votre magasin.

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

Quelle mauvaise volonté !

CAPITAL DÉCÈS

La cause accidentelle mise en cause

Votre article sur Generali publié en septembre dernier (*QC* n° 627) a retenu toute mon attention. La situation que vous décrivez ressemble fortement à celle que vit mon père âgé de 86 ans depuis le décès de son épouse. L'assureur ne consent pas à lui régler le capital dû en cas d'accident, estimant qu'elle est morte de maladie malgré le certificat médical produit qui atteste le contraire. Generali a donc versé à mon père 3 750 € au lieu des 18 750 € prévus. J'ai saisi le médiateur de l'assurance en espérant que son avis nous soit favorable. Dans le cas contraire, et si la compagnie persiste dans son refus, je devrais engager une procédure judiciaire, par nature longue et incertaine. Déprimant... ◆

Isabelle Navarro, par courriel

BON D'ACHAT

Pas valable pour les soldes

Mon petit-fils a rendu un tee-shirt que je lui avais acheté et reçu un bon d'achat en échange. Il a voulu l'utiliser pour deux autres hauts proposés en soldes. Le magasin a refusé, prétextant que le coupon avait été obtenu avant le début de l'opération promotionnelle. Quelle est la législation applicable en la matière ? ◆

Jacques Maunas, par courriel

LA RÉPONSE DE QC

Il n'en existe pas. Pour l'achat en magasin, la loi ne reconnaît pas de droit de rétractation qui autorise à rendre le bien acheté et en obtenir le remboursement (art. 1583 du Code civil). Néanmoins, à titre commercial, le commerçant peut permettre à ses clients de changer d'avis. Cette faculté est en général soumise à ses conditions (délai accordé, échange uniquement, remise d'un avoir…). Dans votre situation, le vendeur pouvait refuser l'utilisation du bon d'achat pendant la période des soldes sous réserve que cela ait été porté à la connaissance de votre petit-fils de façon claire et compréhensible (art. L. 111-1 et L. 211-1 du Code de la consommation). À défaut, le professionnel risquerait d'écoper d'une amende pour pratique commerciale trompeuse (art. L. 121-2 et L. 132-2 du code précité).

RUDY SPIESSERT

PARKINGS PUBLICS

En tranches, c'est mieux que d'un bloc !

Il y a quelques semaines, j'ai garé mon véhicule au parking Indigo P3 de la gare de Bordeaux Saint-Jean (33), du jeudi, à 11 h 09, au dimanche, à 15 h 35. J'ai payé 108,50 €. Si j'avais pu régler en plusieurs tranches, cela m'aurait coûté moins cher. Démonstration : jeudi de 11 à 12 h, 8 € ; de jeudi 12 h à vendredi 12 h, 31 € ; de vendredi 12 h à ma sortie, 42 € (formule du week-end courant jusqu'au lundi 14 h). Soit un total de 81 €. Et si j'étais restée jusqu'au mardi, j'aurais bénéficié du forfait cinq jours à 108 € ! Indigo, en position de force, en profite largement. ◆

Émilie Lannoy, par courriel

LOCATION DE VOITURES

Supplément surprise

J'ai réservé un véhicule sur le site d'Avis et prépayé la location (80 € environ) avec ma carte bancaire. La voiture a été mise à ma disposition en gare de Moulins (03). Quelle n'a pas été ma stupéfaction de constater, sur mes relevés bancaires ultérieurs, un prélèvement supplémentaire de 20 € qu'Avis a opéré sans préavis ni accord préalable de ma part. Interrogée, l'agence de Moulins m'a indiqué qu'il s'agissait de *« frais de mise à disposition »* et renvoyé vers le siège pour toute réclamation. Je me suis exécuté aussitôt, en envoyant une lettre simple, puis un courrier recommandé. Je n'ai obtenu aucune réponse. Le juriste de l'association locale versaillaise de l'UFC-Que Choisir que j'avais sollicité n'a pas eu plus de chance que moi. Sa tentative au téléphone s'est également soldée par un échec. Le montant en jeu est trop faible pour que je porte l'affaire en justice. Au moins, j'alerte les lecteurs de *Que Choisir*… ◆

Jacques Bellier, Jouy-en-Josas (78)

BATTERIE

Éviter le coup de chaud

La batterie d'une voiture électrique supporte mal les températures élevées. Voici les bonnes pratiques pour empêcher sa surchauffe.

1 Ne chargez pas la batterie à 100 %

La plupart des utilisateurs connaissent déjà cette règle. Non seulement recharger une batterie de 80 à 100 % dure aussi longtemps que de passer de 20 à 80 % (selon les véhicules) mais, en plus, la « remplir » complètement peut la faire chauffer. Inutile donc de la gonfler à bloc, vous gagnerez du temps et éviterez tout emballement thermique (lire *QC* nº 628). Ne laissez pas non plus l'auto branchée toute la nuit. Pourquoi ? S'il est équipé d'un système de protection empêchant la surcharge, il arrive que le chargeur embarqué tombe en panne. Dans la mesure du possible, débranchez la voiture dès que l'accumulateur affiche 80 % pour ne pas risquer de l'endommager.

Il ne faut pas laisser sa voiture branchée toute la nuit, pour éviter tout risque de surcharge.

2 Limitez les charges rapides

Certes, en quelques minutes, vous avez fait « le plein », mais les charges rapides élèvent la température de la batterie. Vous n'avez pas d'autre solution ? Alors, privilégiez les heures les plus fraîches de la journée : le matin ou la nuit. Notez qu'en cas de très forte chaleur, la puissance délivrée par la borne peut être diminuée pour éviter sa propre surchauffe.

3 Adoptez une conduite souple

Rouler sur autoroute ou, pire, sur des routes de montagne, qui plus est avec des bagages et plusieurs personnes à bord, sollicite fortement la batterie et risque de provoquer un stress thermique. Par conséquent, n'accélérez pas trop franchement et ne freinez pas trop brusquement. Réduisez également votre vitesse et limitez l'usage de la climatisation ou du chauffage, ces deux équipements ayant besoin d'électricité pour fonctionner. C'est d'autant plus recommandé si votre véhicule n'est doté que d'un mécanisme de refroidissement par air pulsé (Kia Soul EV, Nissan Leaf, Renault Zoe...), moins efficace que le circuit de refroidissement liquide (Audi e-tron, Kia Niro EV, Mercedes-Benz EQC, Tesla Model S, Volkswagen ID.4...).

4 Recherchez l'ombre

Les fortes chaleurs sont l'ennemi juré de la batterie. Stationner en plein soleil peut augmenter sa température de presque 10 ºC ! Alors, pour qu'elle garde « la tête froide », garez-vous à l'ombre ou, encore mieux, dans un parking en sous-sol.

5 Faites contrôler votre voiture

Beaucoup plus simple au niveau mécanique qu'un modèle thermique, l'électrique nécessite un entretien moins fréquent : tous les 30 000 km ou tous les deux ans en règle générale (contre 15 000, voire 20 000 km pour une motorisation essence ou diesel). Quand vous devez effectuer un long trajet, surtout si vous transportez un lourd chargement, une petite visite chez votre garagiste peut s'avérer judicieuse : il vérifiera a minima le dispositif de refroidissement avant votre départ.

L.GRANDGUILLOT/REA; BONG/ADOBE STOCK

LOISIRS

Comment randonner en temps de chasse

Informations et conseils pour réduire les risques d'accident.

Portez des vêtements de couleurs vives afin que les chasseurs puissent vous distinguer de loin.

MINCEL73/ADOBE STOCK

QUELLES SONT LES DATES DE CHASSE ?

Même si le nombre d'accidents mortels baisse depuis plusieurs années, la cohabitation entre randonneurs et chasseurs n'est pas toujours facile. D'abord, avant de partir en balade, il faut vous informer sur les dates d'ouverture et de clôture de la chasse. Vous les trouverez, pour chaque département, sur Chasseurdefrance.com, le site de la Fédération nationale des chasseurs (FNC), où une carte détaillée est mise à disposition. Attention, il y a des exceptions, et les chasseurs munis d'autorisations particulières peuvent être à l'affût de certains animaux en dehors de cette période, qui court généralement de début septembre à fin février. Si besoin, consultez l'arrêté préfectoral, accessible à la même adresse, afin d'obtenir toutes les précisions. Il indique parfois également un jour de la semaine au cours duquel la chasse est proscrite.

BEAUCOUP DE DÉROGATIONS

Il existe des réserves de chasse, nationales ou communales, où l'activité est a priori interdite. Toutefois, les dérogations sont fréquentes ; par exemple, quand une espèce se montre trop envahissante et menace les cultures ou autres propriétés (typiquement, les sangliers). Dans ce cas, les autorités peuvent y autoriser la chasse. Renseignez-vous auprès de l'une des 94 fédérations départementales des chasseurs, dont les coordonnées figurent sur Chasseurdefrance.com. Certaines proposent une application mobile, comme Chasseco en Haute-Savoie ou Land Share en Isère et en Savoie, qui signale en temps réel les jours et les zones où vous êtes susceptible de rencontrer des chasseurs. Le gouvernement souhaitait créer une appli nationale, mais la FNC est réticente à toute obligation concernant les forêts privées (trois quarts de la surface de chasse). Si un panneau annonce une battue au grand gibier, modifiez votre itinéraire. Sinon, vous risquez de vous retrouver face à un groupe de chasseurs et/ou à des bêtes traquées potentiellement dangereuses.

IL FAUT ÊTRE REPÉRABLE

Portez des vêtements aux couleurs voyantes. Le gilet de sécurité obligatoire dans toutes les voitures vous permet également de vous rendre visible. Pas agréable à porter en plein effort, mais vous pouvez l'accrocher à votre sac à dos. N'oubliez pas non plus d'emporter un sifflet, utile pour avertir les chasseurs de votre présence. Enfin, restez sur les chemins balisés.

NOUVEAUX ALIMENTS

Et voici la pomme in vitro...

Une pomme créée en laboratoire pourrait bientôt être commercialisée dans l'Union européenne.

W. BULGAR/SPL-AFP

COURSE À L'INNOVATION

Après la viande, c'est désormais la pomme qui fait l'objet d'une culture in vitro. Le groupe suisse Mibelle Biochemistry, spécialisé dans la fourniture d'ingrédients cosmétiques, a déposé une demande d'autorisation de mise sur le marché de « culture cellulaire de pomme » de la variété Uttwiler Spätlauber. Ce produit est *« destiné à entrer dans la composition de compléments alimentaires chez l'adulte »*, précise l'Autorité européenne de sécurité des aliments (Efsa), qui a l'évalué.

DE QUOI S'AGIT-IL ?

Des cellules prélevées sur une pomme sont cultivées dans un milieu contenant des éléments nutritifs (saccharose, vitamines, minéraux et oligoéléments) et deux hormones de synthèse analogues aux hormones végétales, indispensables à la multiplication cellulaire. Comme celles-ci sont soumises à la réglementation sur les pesticides, leurs résidus dans le produit final ont été recherchés. Les teneurs dépassent légèrement les limites maximales, mais l'Efsa estime que ce n'est pas problématique, ces normes étant établies pour des pommes fraîches. Au bout du processus, la culture est mélangée à de l'éthanol, puis mixée.

AVIS FAVORABLE

L'Efsa a émis un avis favorable à la commercialisation de cet « aliment ». Globalement, sa composition présente des *« différences significatives »* avec la pomme, l'un des principaux points communs étant la quantité – infinitésimale – de matières grasses. Elle note également qu'il comporte *« des protéines qui n'ont pas été détectées dans la pomme »* (800 des 1400 molécules trouvées n'existent pas dans le fruit initial !). Et si elles *« peuvent être allergènes »*, l'agence les considère *« sans danger dans les conditions d'utilisation proposées »*. En résumé, il s'agit d'une denrée à base de pomme qui n'en est pas, et qui nécessite des laboratoires plutôt que des arbres pour être produite...

Le papier reste un droit !

La remise du ticket de caisse se fait désormais à la demande du client. Certains commerçants refusent de le délivrer et en profitent pour récupérer des données personnelles.

— Par **MORGAN BOURVEN**

Depuis cet été, les tickets de caisse et les reçus de carte bancaire ne sont plus systématiquement imprimés. Pour les obtenir, il faut en faire expressément la demande auprès des commerçants. Ces derniers n'ont pas le droit de dire non, même s'ils disposent d'une solution dématérialisée (application, envoi par e-mail…). Or, c'est souvent le cas, selon de nombreux témoignages qui nous ont été envoyés. Une situation prédite par l'UFC-Que Choisir et la quasi-totalité des associations de consommateurs, qui préconisaient que le ticket soit toujours proposé au client avec la possibilité de le refuser, plutôt que l'inverse.

Si certains d'entre vous se félicitent de cette mesure et ne réclament pas leur ticket, surtout quand il s'agit de petits achats, vous êtes nombreux à continuer de les exiger afin de vérifier les prix. Car les erreurs ne sont *« jamais en notre faveur »*, note Josette, d'Osséja (66). Mais parfois, c'est difficile, voire impossible. Parce qu'il *« fallait le demander avant le scan des articles »*, peut-on lire dans plusieurs témoignages relatifs à Carrefour. Ou, pire, parce que les commerçants ne veulent pas l'imprimer. Leur interprétation de la loi est parfois étonnante: *« À la station-service Cora, l'employé m'a répondu qu'il ne délivrait plus de ticket en cas de paiement sans contact »*, s'étonne Arsène, d'Altorf (67). Une bouchère du Bas-Rhin prétend même qu'elle risque une amende si elle fournit une preuve papier !

Vos données, sinon rien

Vous êtes plusieurs à nous signaler qu'après des courses chez Lidl, Maisons du Monde, Super U ou RougeGorge, seul un reçu numérique vous a été proposé… à condition de divulguer des données personnelles (a minima le trio nom-adresse-courriel, quelquefois le numéro de téléphone). Un chantage qui passe mal. *« La vendeuse m'a assuré qu'elle avait "autre chose à faire" que de m'envoyer de la pub sur mon numéro. Je lui ai répondu que Zara avait de quoi se payer un service marketing qui a toute la journée pour ça »*, tempête Simone, des Pyrénées-Atlantiques. On ne le répétera jamais assez: le ticket papier ne peut pas vous être refusé. Ne cédez pas à la pression.

Au-delà de ces déboires, un grand nombre d'entre vous remettent en cause l'argument écologique avancé par le gouvernement. Daniel, de Montmorency (95), doute que les 12,5 milliards de facturettes imprimées par an en France représentent *« 150 000 tonnes de papier »*, comme le clame le ministère de l'Économie et des Finances. *« La taille moyenne d'un ticket s'élèverait donc à 0,25 m², presque deux pages de journal »*, a-t-il calculé. Surtout, ces preuves d'achat ne sont qu'une partie du problème. *« Chez Carrefour, je n'ai pas eu mon reçu après paiement, mais trois bons de réduction, un jeu en ligne et un QR code à scanner pour ouvrir la sortie de caisse »*, ironise Michèle, de Savigny-sur-Orge (91). Enfin, quelques-uns d'entre vous estiment que les distributeurs seraient bien avisés de revoir la dimension de leurs tickets de caisse. Sylvia, de Champigny-sur-Marne (94), a sorti sa règle: *« Pour cinq articles chez E.Leclerc, mon ticket mesure 43 cm et le reçu bancaire, 12 cm ! »* Soit une moyenne de 11 cm de papier par article. Diminuer le gâchis de papier sans limiter l'information du consommateur est sûrement possible. ◆

Les distributeurs seraient bien avisés de revoir la taille de leurs tickets

Complétez votre collection QUE CHOISIR

QUE CHOISIR

N° 628

N° 627

N° 626

N° 625

QUE CHOISIR ARGENT

N° 172

N° 171

N° 170

N° 169

QUE CHOISIR PRATIQUE

N° 137

N° 136

N° 135

N° 134

QUE CHOISIR SANTÉ

N° 186

N° 185

N° 184

N° 183

Pour conserver tous vos numéros

Pour commander

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

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

BULLETIN DE COMMANDE

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

Numéros commandés		Prix unitaire	Ex.	Total (en €)
QUE CHOISIR				
N° 625 ☐	N° 626 ☐	4,80 €		
N° 627 ☐	N° 628 ☐	4,80 €		
QUE CHOISIR ARGENT				
N° 169 ☐	N° 170 ☐	4,95 €		
N° 171 ☐	N° 172 ☐	4,95 €		
QUE CHOISIR PRATIQUE				
N° 134 ☐	N° 135 ☐	6,95 €		
N° 136 ☐	N° 137 ☐	6,95 €		
QUE CHOISIR SANTÉ				
N° 183 ☐	N° 184 ☐ N° 185 ☐	3,90 €		
N° 186 ☐		4,20 €		
LES RELIURES				
Reliure *Que Choisir*		10 €		
Reliure *Que Choisir Santé*		9,50 €		

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

MONTANT TOTAL DE VOTRE COMMANDE ☐

☐ M. ☐ 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.

BULENCART

PAYEZ MOINS CHER
LE GAZ ET L'ÉLECTRICITÉ

Examinez les offres

Grâce à **notre comparateur des fournisseurs** de gaz et d'électricité, réduisez votre facture annuelle en optant pour le meilleur contrat !

Ufcqc.link/energie629

Un service gratuit

Pour accéder au comparateur, **copiez l'URL ci-dessus ou flashez le QR code**

UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS – QUE CHOISIR

OATAWA/ADOBE STOCK