

QUE

CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT
• SANS PUBLICITÉ

TESTS
LABO 

- **THERMOSTATS ET VANNES CONNECTÉS**
- **TÉLÉVISEURS**
140 ET 165 CM
- **PNEUS TOUTES SAISONS ET HIVER**

Bruit



Bien protéger son logement

DROM-COM : 6,20 € / 740 XPF

L 12260 - 640 - F : 5,00 € - RD



Air fryers
26 modèles testés



Adoucissants
Nettoyants ménagers
Lessives

TEST

TROP D'ALLERGÈNES CACHÉS !





POUR UNE CONSOMMATION RESPONSABLE ACCESSIBLE À TOUS



Nos combats sont d'abord les vôtres



L'Union fédérale des consommateurs-Que Choisir est la première association de consommateurs de France, **100 % indépendante** depuis sa création en 1951.

Nos missions : vous informer, vous conseiller et vous défendre.

À cette fin, nos experts – journalistes, ingénieurs, économistes – vous aident à faire des choix plus éclairés. Nos juristes saisissent les autorités compétentes pour faire respecter vos droits, sanctionner les agissements illicites et obtenir l'indemnisation des consommateurs lésés. Nos lobbyistes font pression au niveau national et européen pour **faire évoluer la législation** et les fabricants.

Quant à nos **4 100 bénévoles**, ils sont à votre service dans les 135 associations locales UFC-Que Choisir, réparties dans tout le territoire, et s'engagent dans la **défense individuelle et collective des consommateurs**.

Votre financement est le garant de notre indépendance



Votre contribution financière est un soutien essentiel à notre association, qui **n'accepte aucune subvention du monde économique**. Cela nous permet de **financer librement nos combats, nos informations**, loin des lobbies et des pressions politiques.

Vous pouvez contribuer en adhérant auprès de nos associations locales, en vous abonnant à nos médias ou en faisant un don sur [Consolidons.org](https://www.consolidons.org) pour soutenir nos actions d'intérêt général.



Rejoignez notre mouvement de défense des consommateurs sur [Quechoisir.org](https://www.quechoisir.org)

L'UFC-Que Choisir et *Que Choisir* sont également présents sur :



UFC-QUE CHOISIR

233, boulevard Voltaire, 75555 Paris Cedex 11
01 43 84 55 48.

Élisa Oudin, Anne-Sophie Stamane, Pierre Thieulin-Pardo, Fabrice Pouliquen, Audrey Vaugrente • **Présidente et directrice des publications** : Marie-Amandine Stévenin • **Relations presse/communication** : Christelle Leduc, 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, Camille Gruhier (cheffe de rubrique tests), Fabienne Maleysson, Yves Martin, Brigitte Bouttier • **Secrétariat de rédaction** : Valérie Barrès-Jacobs, Marie Bourdellès, Gaëlle Desportes, Leslie George (QC en ligne) • **OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION** • Grégory Caret • **QUE CHOISIR ÉDITION** • Laure Sassier • **ESSAIS COMPARATIFS** • Éric Bonneff • **Directeur**, Karima Amziane, Laurent Baubeste, Ozkan Calisir, Éric Ébran, Vincent Erpelding, Aïssam Haddad, Soraya Hamimi, Gaëlle Landry, Lars Ly, Neil McPherson, Mélanie Marchais, Mickaël Marques De Oliveira, François Palemon, Séliha Redjadj, Gabrielle Théry, Domitille Vey • **ADMINISTRATION** • Florence Thomassin • **Directrice administrative et financière**, Sandrine Flagel, Audrey Saint-Dizier • **Ressources humaines** : Véronique Couesnon • **Directrice**, Aude Dauchy, Toutou Gassama, Anne Hamadou • **Gestion de projets** : Régis Ghoslan • **Directeur** • **Informatique** : Jean-Baptiste Goupille • **Directeur technique**, Damien Bidault, Rémy Ebbo, Gilles Jean, Willy Julian, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Zohra Sourta, Alexis Ulrich • **Logistique** : Philippe Ballon • **Responsable**, Franck Delhomel, Alia Mansouri • **MARKETING/DIVERSIFICATION** • Laurence Rossilhol • **Directrice**, Delphine Blanc-Rouchosse, Justine Boduch, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Steven Phommarrinh, Nicolas Schaller, Ibrahim Sissoko • **Courrier** : Brigitte Bouttier • **DIRECTION DE L'INFORMATION JURIDIQUE** • Sophie Herbreteau • **Directrice**, Murielle Bailly, Christina Bamba, Magali Berthe, Lucas Bilton, Clémentine Chervin, Emmanuel Eslin, Rachelle François, Rayane Karam, Ruth Kinouani, Julia Le Roux, Laure Littardi, Patricia Lorineau, Justine Marena, 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 réassortisseurs** : MP Conseil • **Tarifs** : 1 an, soit 11 numéros : 49 € ; 1 an + 4 hors-séries : 67 € ; 1 an + 4 hors-séries + 4 pratiques : 94 € • **UFC-QUE CHOISIR** • Association à but non lucratif • Bureau du conseil – **Présidente** : Marie-Amandine Stévenin – **Vice-présidents** : Daniel Bideau, Arnaud Lajugie – **Trésorier** : Jean-Pierre Jokiel – **Trésorier adjoint** : Marina Secall-Bersinger – **Secrétaire** : Ludvine Payraud • **Conseil d'administration** : Anne-Marie Abinal-Longo, Christian Bailly, Philippe Balbastre, Michel Debais, Xavier Kruger, Jean-Christophe Lampe, Jean-Pierre Lhermitte, Anne Morin, Michel Namy ; et pour le personnel, Arnaud de Blauwe, Patricia Lorineau • **ACTION POLITIQUE** • Cédric Musso • **Directeur** • **Études et Lobby** : Antoine Autier • **Responsable**, Olivier Andrault, Lucile Buisson, Méliissa Chevallard, Frithjof Michaelsen, Benjamin Recher • **Juridique** : Magali Buttard • **Responsable**, Brune Blanc-Durand, Gwenaëlle Le Jeune, Véronique Louis-Arcène, Candice Meric, Mélanie Saldanha • **Relations associatives** : Myriam Bos, Christine Chaton, Catherine Guillermin, Cléo Leyrat, Nadia Mamri, Karina Novelli, Jean-Philippe Randriambelison • **IMPRESSIION** • 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 « Carte d'information juridique » sur une partie du tirage, un encart sous enveloppe collée en 4° de couverture sur une partie du tirage et une enveloppe Édition déposée en 4° de couverture sur une partie du tirage. Numéro imprimé avec des encres blanches sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1580 kg CO₂/T papier. Origine papier : Norrköping, Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932. (En kiosque : numéro imprimé avec des encres blanches sur papier Perlen Style. Origine papier : Suisse. 63 % de fibres recyclées. Eutrophisation : 0,44 mg/L.)



10

Substances chimiques
Quand l'industrie sabote l'évaluation

ZONE ROUGE



INFO EXPRESS

Toute la consommation en bref

4



ZONE ROUGE

Substances chimiques • Quand l'industrie sabote l'évaluation

10



ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

Time-sharing • Ô temps, suspends mes contrats !

18



ALERTE

Détergents ménagers • Abus de fragrances

20

SFAM • La chute du plus jeune milliardaire de France

24



LABO Q&C

Thermostats et vannes connectés

• Le confort avant tout

28

Air fryers • Ninja a de sérieux concurrents

35

Téléviseurs 55 et 65 pouces

• Connectez, et le tour est joué !

38

Pneus • En toutes circonstances

42

Testé ailleurs

45



DÉCRYPTAGE

Bruit • Comment bien protéger son logement

46

Numéro d'urgence 114

• Appeler sans entendre, sans parler...

52

Aménagements • Marcher ? Bien trop risqué !

54



FORUM

Vos courriers, vos questions et nos réponses

56



TOUT S'EXPLIQUE

Forêts • Le bois, une ressource essentielle

60

Secourisme • Deux applis pour sauver des vies

61

Féculents • Que valent les produits

à « cuisson rapide » ?

61



AUSSI UNE ASSOCIATION

Le billet de Marie-Amandine Stévenin et les actions nationales

62

Les associations locales et leurs actions

64

BALANCE TON GASPI !

Ces médicaments qui partent en fumée

66

28

Thermostats et vannes connectés
Le confort avant tout

LABO Q&C



46

Bruit
Comment bien protéger son logement

DÉCRYPTAGE



Le numéro 639 de *Que Choisir* a été tiré à 438 500 exemplaires.

CRÉDITS DE COUVERTURE
LISE GAGNE/ISTOCK; ALEXIS LECOMTE; F. ACHDOU/REA; THOMAS RIESE

Bricolages judiciaires

L'action de groupe, ou *class action*, a fêté ses 10 ans. Cette procédure collective permet de réunir les victimes d'un même litige, d'un même événement, dans une seule action en justice afin d'obtenir réparation. À l'origine réservée au secteur de la consommation, elle a été étendue à d'autres domaines (santé, environnement...). Pour l'heure, 37 actions de groupes ont été menées (20 dans une affaire de consommation), et seules 5 ont abouti. Si l'UFC-Que Choisir a, en son temps, ardemment milité pour une *class action* à la française, elle n'a pas manqué de pointer les faiblesses du système finalement adopté. Les faits lui ont donné raison. En tant qu'association, elle a lancé plusieurs procédures qui n'ont pas obtenu les résultats escomptés. Quand la demande n'est pas déclarée irrecevable, c'est la lenteur de la justice qui a de quoi décourager... Avant la dissolution de l'Assemblée nationale, deux députés avaient déposé une proposition de loi visant à améliorer le dispositif. Mais les discussions sont à l'arrêt. Les « ratés » de l'actuelle action de groupe sont-ils si étonnants ? Procédure longue et lourde, elle réclame des moyens tant pour la justice que pour l'association qui l'enclenche. Or, on le sait, nos tribunaux croulent sous les dossiers. Pour y remédier, des mesures alternatives sont recherchées. En matière civile, l'accent est mis sur la nécessité d'une conciliation avant la saisine du juge. Au pénal, on a vu apparaître quelques « ovnis juridiques », telle la convention judiciaire d'intérêt publique (CJIP). Récemment utilisée dans l'affaire Nestlé Waters (lire p. 63), elle a permis à la multinationale, mise en cause pour des atteintes à l'environnement et des pratiques commerciales trompeuses, d'échapper à une instruction à rallonge ainsi qu'à un procès. Efficace du point de vue de l'autorité judiciaire, peut-être, mais pas sûr que notre État de droit sorte gagnant de tels « bricolages »... ♦



ARNAUD DE BLAUWE
RÉDACTEUR EN CHEF



Des commerciaux
poussés à adopter
des pratiques
déloyales.

PANNEAUX SOLAIRES

Vendre coûte que coûte

Technico-commercial pour une société du secteur de l'énergie renouvelable, Ismaël B. a répondu à une offre d'emploi pour un poste de commercial dans une entreprise du Var. Il en témoigne auprès de *Que Choisir*. Spécialisée dans la rénovation énergétique, cette structure s'est lancée dans l'installation de panneaux solaires, un marché

des commerciaux, mais des vendeurs. À chaque fois que vous passez quelque part, il faut que vous repartiez avec une signature. Si nécessaire, allez jusqu'à ce que la gendarmerie soit appelée pour vous mettre dehors !" Cible privilégiée à démarcher ? Des personnes âgées de 60 à 80 ans. « La feuille de route était claire, enchaîne Ismaël. On devait commencer par dire que la toiture et/ou le faitage était en mauvais état, et qu'il fallait la refaire avant de pouvoir poser les panneaux. Évidemment, on proposait un crédit pour financer l'opération. Au fil de la réunion, comme d'autres, j'ai été de plus en plus dégoûté par les propos de ces deux recruteurs. Je suis resté jusqu'au bout ; on nous a donné un flyer. À charge pour nous de décrocher un premier rendez-vous. Si on y arrivait, on était embauché (petit fixe + commission). » Ismaël n'a pas donné suite. ♦

Obligé de repartir avec une signature

« porteur » (lire aussi « Les stats du mois », p. 6). « Première surprise, l'entretien auquel j'ai été convoqué était un rendez-vous collectif, se souvient Ismaël. Il était animé par deux responsables de la société. » Le ton est donné. « Tout de suite, raconte le candidat, on nous dit : "Vous n'êtes pas

MOUSTIQUE TIGRE

Dengue : origine contrôlée

Plusieurs personnes ont attrapé la dengue, il y a un peu plus d'un an, sans avoir séjourné en zone épidémique. Un de ces foyers dits « autochtones », dans la Drôme, a fait l'objet d'une analyse grâce à des cadavres de moustiques tigres piégés dans la zone concernée. Ils étaient bien infectés. La souche virale

retrouvée était celle responsable de l'épidémie de 2023 dans les Antilles. Une confirmation des résultats de l'enquête épidémiologique : le foyer avait pour origine un voyageur revenu malade de là-bas. Et la transmission à d'autres personnes de son quartier a été rendue possible par la présence de moustiques tigres. ♦

EMBALLAGES ALIMENTAIRES

Dans notre corps, 3 600 substances détectées

Bisphénol, phtalates, PFAS... ces substances dangereuses représentent une petite partie des contaminants présents dans les matériaux au contact des aliments, selon une étude menée par l'ONG suisse Food packaging forum. En croisant la liste de l'ensemble des substances pouvant être utilisées dans les emballages alimentaires et ustensiles de cuisine avec celle de tous les contaminants retrouvés dans des échantillons biologiques humains ces 50 dernières années, les auteurs ont découvert que 3 600 d'entre elles avaient déjà été détectés chez au moins un individu. Or, « pour la majorité des produits chimiques sur le marché, on ne dispose toujours pas de données complètes concernant leurs dangers pour la santé ou l'environnement », rappelle Tatiana Santos, de l'ONG Bureau européen de l'environnement. « Au rythme actuel, il faudra des siècles pour

étudier tous les produits chimiques commercialisés », estime-t-elle. Une accélération avait été annoncée par la Commission européenne, en 2020, à travers le renforcement du règlement Reach, qui encadre l'usage des produits chimiques (lire aussi p. 10). Mais cette promesse a, depuis, disparu de l'agenda politique. ◆

Ça va prendre des siècles !



CANCER DU SEIN

Le dépistage toujours en question

Une nouvelle analyse des études cherchant à cerner le bénéfice du dépistage du cancer du sein⁽¹⁾ a trouvé un biais qui remet en cause la façon dont est, aujourd'hui, évalué le gain procuré par les programmes existants. Les auteurs montrent que le plus faible nombre de décès chez les femmes dépistées était lié non pas au dépistage lui-même, mais à leur meilleur état de santé. Elles meurent moins du cancer du sein, certes, mais meurent aussi moins tout court ! L'hypothèse : celles qui participent sont aussi celles qui, par leur hygiène et leurs conditions de vie, présentent une probabilité plus faible. « Par conséquent, la

participation à la mammographie de dépistage serait un marqueur de moindre risque individuel de mourir quelle que soit la cause, y compris de cancer du sein, ce qui peut être interprété à tort comme un effet du dépistage. » Et si ce dernier avait une influence réelle, le risque de décès par cancer du sein chez les femmes dépistées serait bien inférieur au risque de décès global, ce qui n'est pas le cas. L'étude conclut qu'il vaudrait mieux arrêter de comparer les femmes qui s'y rendent et celles qui s'en dispensent, étant donné les défauts de cette méthode. ◆

(1) Journal of Clinical Epidemiology, juin 2024.



ROBOTS CUISEURS

Des accidents avec un Moulinex

« **M**oi qui tiens un restaurant, j'ai maintenant du mal à entrer dans ma cuisine. » Sandrine Lossignol raconte, photos et certificats médicaux à l'appui, comment elle a été brûlée aux 1^{er} et 2^e degrés au niveau des bras, de la tête et du cou par son robot cuiseur, le 7 mai 2024. Alors qu'elle préparait de la soupe, le couvercle se serait soudainement détaché, et du liquide brûlant l'aurait violemment aspergée. Son témoignage concorde avec celui d'au moins cinq autres femmes avec qui nous avons pu échanger. Toutes auraient vu, il y a quelques années, leur robot (le modèle Companion HF800 de Moulinex) se mettre à vibrer très fortement, au moment du mixage de leur soupe, puis le couvercle se détacher et le liquide brûlant être projeté sur plusieurs mètres.

L'appareil impliqué dans ces accidents n'est plus fabriqué par Moulinex, mais il reste commercialisé en



reconditionné ou sur des sites de seconde main. « 100 % des tests effectués dans le respect des conditions d'utilisation de la notice ont montré un fonctionnement normal et sûr du Companion », justifie Moulinex. Selon nos confrères de 60 Millions, les services de la répression des fraudes, chargés de retirer les produits dangereux du marché, mènent actuellement des investigations sur ce robot. Si vous possédez ce modèle, mieux vaut éviter, par précaution, de lancer le programme automatique de préparation des soupes.

Les stats

Le photovoltaïque et vous

De plus en plus de foyers achètent des panneaux photovoltaïques. Que Choisir a voulu mesurer le niveau de satisfaction des abonnés à sa newsletter qui se sont équipés ces derniers mois ou il y a plusieurs années (enquête réalisée du 4 au 11 septembre 2024, 1556 répondants) ⁽¹⁾.

10 500 € C'est le budget moyen consacré à l'équipement

35 % ont bénéficié d'une aide financière

93 % n'ont pas rencontré de problèmes d'installation



3,8 kWc C'est la puissance moyenne développée par le dispositif (3,3 kWc en 2015)

89 % C'est la proportion de ménages équipés ayant réinjecté dans le réseau le surplus d'électricité produit par leurs panneaux

88 % n'ont pas connu de panne avec leur installation photovoltaïque

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

NOUVEAUX OGM

Deux maïs autorisés en Europe

Cet été, Bruxelles a donné son feu vert à la commercialisation de deux maïs OGM (DP915635 et DP23211), du semencier Corteva. Rien de surprenant. Sauf que... pour les créer, de nouvelles techniques génomiques (NTG) ont été utilisées, en plus des procédés classiques. Cette autorisation entérine donc l'arrivée des végétaux NTG dans l'Union européenne (UE), alors même qu'une nouvelle réglementation sur le sujet est en pourparlers. Le DP23211 est le vecteur d'une nouvelle « arme » contre la chrysomèle (un ravageur) : un « pesticide génétique », comme le désigne l'association de protection des insectes Pollinis. Ce maïs porte un gène codant pour une protéine ARN (acide ribonucléique), qu'elle va synthétiser. Or, cet ARN, une fois ingéré par le coléoptère, bloque l'expression d'un gène vital pour ses larves, aboutissant à leur mort. Ce que redoute Pollinis ? Que cet ARN touche aussi des insectes génétiquement



Sans risque, vraiment ?

proches de la chrysomèle, ce qui conduirait à un effondrement de leurs populations. Il n'existe aucune évaluation fiable sur les risques de ce pesticide. Ce qui n'empêche pas l'Agence européenne de sécurité des aliments de conclure qu'il « est aussi sûr que sa version conventionnelle ». ♦

JOUETS LUMINEUX

La santé des enfants menacée

Pluches, figurines, jeux interactifs... de nombreux jouets comportent des lampes LED, riches en lumière bleue, potentiellement néfaste pour la rétine et le sommeil. L'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) tire la sonnette d'alarme : la norme sur la sécurité des jouets électriques, qui datait de 2005, a connu, en 2020, une mise à jour qui ne garantit plus la sécurité oculaire des

enfants. Cette révision visait à faciliter la vie des fabricants en leur imposant, non plus des analyses, mais un simple calcul à partir des spécifications techniques des LED. Problème, la publication scientifique qui a servi de repère pour établir cette récente version de la norme est truffée d'erreurs ! Pour évaluer l'impact de ce changement, l'Agence a procédé à des mesures sur 19 LED provenant de 10 jouets. Résultat : 8 lampes auraient été interdites avant 2020, alors qu'avec la nouvelle mouture, une seule est non conforme. L'Anses exige donc la suspension de ce texte pour revenir à celui de 2005. La balle est dans le camp des pouvoirs publics. Quant aux parents, ils devraient éviter les lumières de couleur bleue ou blanche, les préférer diffuses plutôt que trop directes, ne pas multiplier les jouets lumineux ni les veilleuses et autres luminaires ludiques, encore moins bien encadrés. ♦



Avec la nouvelle norme, la sécurité oculaire des petits n'est plus garantie.



Voiture du mois

Chaque mois, **Que Choisir** braque les projecteurs sur un modèle récent, pris en main par un de nos journalistes. Ses premières impressions.

Le Suzuki Vitara

La dernière mouture du Suzuki Vitara n'affiche que quelques modifications extérieures et intérieures. On note l'apparition d'un écran central plus grand (9 pouces) et d'un nouveau système multimédia pilotable via l'application Suzuki Connect. L'ergonomie n'évolue pas non plus et c'est dommage, notamment pour la gestion de l'ordinateur de bord, rendue délicate par une commande mal placée. Sous le capot, le Vitara ne propose que des motorisations électrifiées: 1,4 l BoosterJet de 12 ch ou 1,5 Dualjet de 116 ch. Au volant du second, un mild-hybrid, nous avons consommé seulement 5,7 l aux 100 km sur un parcours constitué de routes de campagne sinueuses nécessitant beaucoup

d'accélération. Nous avons, par contre, regretté la présence de bruits d'air au-dessus de 110 km/h et des suspensions dures sur mauvais revêtements. Avec 1345 kg pour la version la plus lourde, le SUV échappe au malus écologique infligé dès 1600 kg et à la majoration du stationnement payant à Paris à partir du même poids.



Les plus

- # Moteur silencieux
- # Prix
- # Niveau d'équipement
- # Disponibilité en quatre roues motrices



Les moins

- # Ergonomie parfois complexe
- # Suspensions sèches
- # Présence de nombreux plastiques durs dans l'habitacle

Ses atouts: sobriété et poids contenu



FRAUDE SOCIALE

Des milliards d'euros irrécupérables

Si « la fraude sociale est souvent réduite à la fraude au RSA ou à la fraude à la résidence, ce qui tend à nourrir un discours anti-pauvres », il y a de multiples sources de fraude, et autant de catégories de fraudeurs, avertit, dans un rapport, le Haut conseil du financement de la protection sociale (HCFIPS) ! On estime que 60 % du montant des fraudes viennent des entreprises (travail dissimulé), 10 %, des professionnels de santé et un tiers est imputable aux assurés sociaux, sur un total évalué à 13 milliards d'euros. Le HCFIPS insiste sur l'impossibilité de récupérer une telle somme, les entrepreneurs pouvant très

Le 100 % santé est pointé du doigt

Il y a beaucoup d'abus dans le secteur de l'audioprothèse.

rapidement organiser leur insolvabilité. D'où un recouvrement qui plafonne à... 600 millions d'euros. Le cadre trop permissif de certaines mesures est pointé du doigt. Le 100 % santé a ainsi favorisé la création de sociétés d'audioprothésistes opportunistes et une flambée des fraudes (facilitées par le tiers payant). Suivi du patient défaillant, facturation de prothèses différentes de celles fournies ou encore exercice illégal de la profession sont, entre autres, à déplorer. ♦



MORTALITÉ

Les cancers en tête

Malgré un léger recul, les cancers restent la première cause de décès, selon l'analyse des données de mortalité de 2022 par Santé publique France (SPF). Ceux du poumon, des bronches et de la trachée arrivent en tête. Les maladies cardiovasculaires se placent en deuxième position, et progressent même, surtout chez les femmes, alors que la tendance était à la baisse depuis 2015-2019. Les auteurs de l'étude relèvent, sur l'année, un excès de mortalité de 54 000 personnes par rapport aux chiffres attendus. Il serait dû à la progression des décès par affections de l'appareil circulatoire, mais aussi à un rebond des pathologies respiratoires, en dépit du reflux des décès par covid. Pneumonies et double épidémie de grippe – à la fois tardive à l'hiver 2021-2022 et précoce en 2022-2023 – expliquent en partie cette évolution.

ÉTIQUETAGE DES ALIMENTS

L'appellation « steak végétal » validée

Enfin, la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) a tranché ! Il est interdit d'interdire... à des aliments à base de protéines végétales de s'appeler « saucisse », « steak » ou « burger », a-t-elle décidé le 4 octobre dernier. Ces produits ont donc le droit de continuer à porter des noms traditionnellement associés à la boucherie-charcuterie-poissonnerie (à condition de ne pas induire le consommateur en erreur quant à leur composition). Le ministère de l'Agriculture français avait tenté de réserver ces dénominations aux denrées carnées en publiant plusieurs décrets en ce sens, en juin 2022, puis en août 2023 et février 2024. Ces derniers ont toutefois été retoqués les uns après les autres par les tribunaux, à la suite de plaintes d'associations végéta-riennes et de fabricants d'alternatives



Seul le mot « viande » ne peut pas être affiché si le produit n'en est pas.

simili-carnées. Pour qu'il soit impossible d'employer de telles appellations, il aurait fallu que l'Union européenne, ou l'État membre concerné, en ait au préalable élaboré une définition réglementaire. Aujourd'hui, seul le mot « viande » en possède une, qui désigne les « parties comestibles des animaux ». Dès lors, il n'est pas possible de l'apposer sur les déclinaisons simili-carnées. ♦

PÂTE À TARTINER

Nutella végétale, cher et pas bio

La tendance végane fait des émules de poids. En septembre, Ferrero, le fabricant du Nutella, a lancé une version *plant based*, c'est-à-dire confectonnée en majorité avec des ingrédients d'origine végétale, de sa pâte à tartiner. Le lait de vache en poudre a été remplacé par des pois chiches et du sirop de riz en poudre. Toutefois, on est loin d'un aliment vertueux sur le plan environnemental.



Toujours à l'huile de palme...

Certes, la production de pois chiche et de riz émet moins de gaz à effet de serre que celle de lait en poudre. Mais la recette ne fait pas disparaître le composant le plus polémique : l'huile de palme, qui arrive en deuxième position derrière le sucre. Or, la culture intensive de palmiers à huile est à l'origine d'une déforestation massive dans les pays producteurs. Au passage, la marque sombre dans le greenwashing : le nouveau couvercle vert évoque un produit bio, ce qu'il n'est pas. L'objectif de la marque italienne n'est pas d'offrir une déclinaison moins impactante pour la planète, mais bien de capter le marché des consommateurs végétaliens. Ces derniers sont prêts à payer plus cher des alternatives véganes, et Ferrero en profite... Il faut déboursier 1,03 € de plus pour un pot *plant based*, et ce pour 50 g de pâte à tartiner en moins. En clair, à 11,91 € le kilo, le Nutella végétal coûte 52 % plus cher que son équivalent classique (7,85 €/kg). ♦

MALBOUFFE

Son coût financier a été chiffré

Afin de compenser les dégâts sociaux, sanitaires et environnementaux de notre système agroalimentaire, 19 milliards d'euros d'argent public ont été investis par la France en 2021. Ce chiffre, tiré d'une étude menée conjointement par quatre associations (Secours catholique, Fédération française des diabétiques, Solidarité Paysans et Civam), inclut notamment les coûts de prise en charge du diabète et de l'obésité, de la dépollution de l'eau, de la gestion des déchets et des aides sociales à certains agriculteurs et travailleurs pauvres de l'agroalimentaire. Par ailleurs, les 48,3 milliards d'euros de subventions directement versées au secteur agroalimentaire, il y a trois ans, montrent que « nous aurions des moyens pour réorienter le système », selon les auteurs. Parmi les pistes qu'ils évoquent : imposer des critères écologiques plus restrictifs pour l'attribution des aides aux agriculteurs, réguler la publicité des aliments déséquilibrés, encadrer le taux de marge appliqué par la grande distribution sur les produits biologiques ou encore freiner l'implantation des fast-foods.

PRÉCISION

« REMBOURSEZ ! - IL N'A RIEN LÂCHÉ »

Cet article, publié en p. 66 du n° 636 de *Que Choisir* (juin 2024), relatait l'action en justice que Michel G., un consommateur, avait dû lancer afin de se faire rembourser un outil multifonction défectueux acheté 29,99 € chez Lidl. Contrairement à ce qui était écrit, il n'avait pas pris d'avocat pour se défendre. De plus, le distributeur a été condamné à lui verser 150 € (et non 100 €) au titre des frais de procédure.

Vu!

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 bref commentaire par e-mail à redaction@quechoisir.org.

Des mozzas qui ne font pas le poids

Certains produits préemballés ne font pas le poids mentionné sur l'emballage. Et, bien sûr, c'est rarement au profit du consommateur... Ces différences dépassent parfois largement la marge d'erreur réglementaire.

Nouvel exemple avec deux mozzarellas de marque de distributeur, annonçant 125 g net égoutté et affichant 100 g ou moins sur la balance (Carrefour extra et U). On est loin des 4,5 g d'écart tolérés par la loi pour un aliment pesant entre 100 et 200 g... De quoi en faire tout un fromage !



Plus de 25 g de produit en moins qu'affiché, c'est forcément intentionnel.

CONTRATS AUTO ET HABITATION

Exclusions à exclure !

Voilà quelques mois, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), le gendarme des banques et des assureurs, a vérifié que les exclusions de garantie (cas où elle n'est pas accordée à l'assuré) d'une centaine de contrats auto et multirisques habitation étaient toujours conformes aux règles de droit en vigueur (lois, décisions de justice, avis du médiateur de l'assurance). À l'arrivée, nombre d'entre eux « contiennent des exclusions "non formelles et limitées", parfois censurées de longue date par la Cour de cassation, ce qui ne permet pas aux assurés d'appréhender l'étendue et les limites exactes des garanties ». L'ACPR note que les clauses litigieuses « portent



notamment sur "le défaut d'entretien", "le non-respect des règles de l'art", "les dommages causés par l'assuré" ou "la négligence de l'assuré" ». Les assureurs concernés (non cités) se sont engagés à remédier à ces « défauts ».

MÉDIATION

Forte défiance à l'égard des assureurs

Rien ne va plus entre consommateurs et assureurs. La quantité de réclamations déposées auprès du médiateur du secteur a explosé au cours des quatre années écoulées. Selon son dernier rapport, on compte ainsi 34 000 saisines en 2024, contre 15 000 en 2020, soit une hausse de 125 %. Il semble d'ailleurs que le nombre de juristes dédiés à l'examen des dossiers ait doublé sur cette période, passant de 40 à 80. Si ce phénomène s'explique peut-être en partie par une

meilleure information des particuliers sur leurs droits et leurs recours, la médiation elle-même parle d'une défiance de plus en plus forte vis-à-vis des compagnies d'assurances. Afin de réduire le mécontentement, elle avance les pistes suivantes : encadrer les délais d'intervention des experts, mais aussi rassurer les clients sur l'indépendance de ces professionnels envers les assureurs les ayant missionnés. Au vu de notre enquête sur ces spécialistes de l'analyse des causes et de l'ampleur d'un sinistre (QC n° 623), qui révélait leurs liens étroits de soumission avec les compagnies, on sait déjà que cet objectif n'est pas près d'être atteint. ♦

L'indépendance des experts en cause

Appel à témoignages

#CORRUPTION « DU QUOTIDIEN »

Vous avez été confronté à des faits de corruption dans le cadre de vos activités et démarches quotidiennes ou professionnelles ? Votre témoignage (que nous pourrions rendre anonyme) nous intéresse pour une enquête à paraître dans *Que Choisir*.

Adressez-le à **Arnaud de Blauwe**, par courrier (Rédaction de *Que Choisir* – 233, boulevard Voltaire, 75011 Paris) ou par e-mail (adeblauwe@quechoisir.org).



SUBSTANCES CHIMIQUES

Quand l'industrie sabote l'évaluation

Plus de 100 000 substances chimiques ont envahi notre quotidien. Le règlement européen censé les encadrer est mis à mal par l'industrie, qui manœuvre auprès des instances communautaires et entrave l'expertise scientifique sur les molécules dangereuses. Enquête.

— Par **ELSA CASALEGNO** - Illustrations **VINCENT ROCHÉ**

Le 20 février 2024, un Pacte industriel européen a été signé en catimini. Ni la presse ni les associations n'ont été conviées à ce *high level event* («événement de haut niveau»). Informés par une fuite, journalistes et militants écologistes sont restés devant la grille de l'immense complexe industriel de BASF, numéro un mondial de la pétrochimie, à Anvers (Belgique), où se tenait la réunion. À l'intérieur, 73 patrons de la métallurgie, de la chimie, du ciment, du textile, des cosmétiques ou encore des biotechnologies ont reçu les chefs de l'exécutif de l'Union (UE) : Ursula von der Leyen, à la tête de la Commission, et Alexander De Croo, le Premier ministre belge (dont le pays présidait alors l'UE), accompagnés de parlementaires allemands, néerlandais et belges. En marge, un «*rapide échange*» sur diverses limitations «*contraignantes*» était à l'ordre du jour... Le lieu est un symbole de la puissance industrielle de l'Europe, mais aussi l'un des endroits les plus pollués du continent. Quant aux participants, ils illustrent la proximité entre les multinationales et les institutions européennes. Puissance et connivence : deux explications au déficit de régulation des produits chimiques.

Le Pacte signé, aussi appelé «Déclaration d'Anvers», vise à assurer la compétitivité de l'UE. Mais il n'était qu'un prétexte pour aborder le véritable sujet : la révision du règlement sur les substances chimiques. Initialement prévue en 2022, et sans cesse reportée, celle-ci met en cause la libre utilisation des molécules les plus dangereuses pour l'être humain et la planète. Les discussions sont toutefois demeurées secrètes, au grand dam des associations. Car plus de 100 000 produits chimiques circulent librement dans l'UE, et nous y sommes

tous exposés. L'air que nous respirons, l'eau que nous buvons et les aliments que nous mangeons... il y en a partout. Sans parler des objets du quotidien : biberon, tétine, feutre, jouet, crème pour le corps, maquillage, vêtement de sport, meuble, peinture murale, siège de voiture, médicament, lunettes, etc.

Une menace dans quelle proportion ?

Si quelques substances sont d'origine naturelle, comme les huiles essentielles qui parfument les lessives, la majorité est artificielle. Nombre d'entre elles menacent notre santé et l'environnement dans une proportion inconnue, faute d'évaluation. Certaines sont repérées depuis longtemps, tels le bisphénol A, l'amiante ou les phtalates. La plupart sont commercialisées en toute ignorance et sans aucun contrôle. Le

règlement européen Reach (acronyme anglais pour Enregistrement, évaluation et autorisation des produits chimiques), entré en vigueur en 2007, est censé toutes les expertiser afin de proscrire les plus nocives. Mais la tâche est titanesque, d'autant que les firmes exploitent avec succès les failles de cette législation complexe afin d'échapper aux interdictions.

Selon un rapport de l'organisation The European Environmental Bureau (EEB)⁽¹⁾, il faut 20 ans, en moyenne, aux experts européens pour mesurer la toxicité d'une substance et déterminer comment la réguler (lire le schéma p. 15). En attendant, elle est autorisée par défaut, qu'elle soit dangereuse ou pas. Les entreprises ont pour seule obligation de fournir leurs propres études à l'administration. En 15 ans d'existence de Reach, seules quelques milliers de molécules, sur plus de 100 000, ont été expertisées, et une centaine a été prohibée. Soit 0,1 %. ... De nombreux produits >>>

**Des molécules
utilisées alors
qu'on ignore
leur dangerosité**



SOUS CONTRÔLE

RÈGLEMENT EUROPÉEN

REACH Acronyme anglais pour Enregistrement, évaluation et autorisation des produits chimiques. **But**: recenser et évaluer toutes les substances utilisées dans l'UE, afin d'encadrer celles qui présentent un risque pour la santé ou l'environnement, et d'interdire les plus dangereuses.

4 200 substances en cours d'évaluation à mi-2024 ⁽¹⁾.

247 évaluées, dont 74 classées sous le régime de restriction et 59 (les plus dangereuses), sous le régime d'autorisation.

REACH



HORS CONTRÔLE

21 800 composants enregistrés mais pas encore évalués, employés à hauteur de plus d'une tonne par an et par opérateur (fabricant, industriel utilisateur, importateur, etc.).

Plus de **100 000** substances non enregistrées circulent librement dans l'UE. Elles sont utilisées à raison de moins d'une tonne par an et par opérateur. On a très peu d'informations sur leur dangerosité.

(1) Lire aussi le schéma p. 15

Sources:
Commission européenne,
Echa, EEE.

>>> cancérogènes, reprotoxiques, génotoxiques, perturbateurs endocriniens et autres joyusetés circulent actuellement en toute légalité et sans aucun contrôle dans les États membres.

Report sine die

Alors que ce règlement devait être renforcé en 2022 dans le cadre du Pacte vert de l'UE, sa révision a été repoussée aux calendes grecques sous l'influence des grands groupes industriels et de leurs alliés. Ils utilisent la stratégie, éculée mais toujours efficace, que «Big Tobacco» (les cigarettiers américains) avait appliquée dans les années 1930 afin d'éviter toute restriction à la vente de tabac : gagner du temps en retardant l'expertise, semer le doute sur la pertinence de l'évaluation scientifique, financer ses propres recherches, ne publier que les résultats qui abondent dans son sens, influencer la décision politique, y compris avec des arguments mensongers... ces manœuvres dilatoires ont été disséquées dans de nombreux ouvrages⁽²⁾. Toutes les filières industrielles les mettent désor-

mais en œuvre, à l'instar des fabricants de pesticides ou des firmes de la chimie et de la plasturgie.

«L'industrie a une longue tradition de sabotage des réglementations destinées à défendre l'intérêt général, environnemental et social», constate Vicky Cann, la chargée de campagne sur la politique chimique

de l'ONG Corporate Europe Observatory (CEO). À Anvers, voir von der Leyen rencontrer chez BASF tous ces grands groupes sans évoquer la nécessité de lutter contre la contamination toxique est décevant. En quelques années, on est passé de «il faut réduire la pollution» à «on doit aider l'industrie». Il y avait seulement un agenda pro-business, pro-industrie, et cela nous mène dans la mauvaise direction dans la crise des toxiques. Or, celle-ci est grave. Il faut des règles pour protéger les décideurs de l'influence de ces firmes. Les lobbyistes ne devraient pas bénéficier d'accès privilégié et non transparent, car ils ont beaucoup plus de ressources que les autres et leurs informations peuvent être fallacieuses.»

L'ampleur du lobbying exercé à l'encontre de Reach indique à quel point cette législation restreint les industriels – ce qui laisse imaginer l'ampleur des dégâts si on leur laissait la main... Son durcissement ou, à l'inverse, son détricotage, dépendra du nouveau Parlement européen. Et on peut être pessimiste, au vu de l'équilibre des forces politiques dans le nouvel hémicycle – les partis de droite et d'extrême droite, majoritaires, se positionnent en général contre les mesures environnementales au motif qu'elles brident l'industrie. Or, même imparfait, le Reach n'en est pas moins le règlement le plus protecteur du monde à ce jour.

(1) *Need4Speed*, juillet 2022 (Eeb.org/need-for-speed-on-chemical-protections-in-europe). (2) Par exemple, *Les marchands de doute*, d'Erik M. Conway et Naomi Oreskes (éd. Le Pommier); *Lobbytomie*, de Stéphane Horel (éd. La Découverte); *Les gardiens de la raison*, de Stéphane Horel, Stéphane Foucart et Sylvain Laurens (éd. La Découverte).

**Semer le doute,
gagner du temps...
telle est la stratégie
des firmes**

LE LOBBYING EN Savoir plaider sa

Pour influencer les réglementations en sa faveur, l'industrie entretient un contact permanent avec les organes décisionnels européens. En agitant divers arguments, plus ou moins étayés.

Au moins 155 rendez-vous entre 2014 et 2023... Les représentants du Conseil européen de l'industrie chimique (Cefic) ont rencontré les commissaires européens ou leurs cabinets plusieurs fois par mois, selon un décompte de l'ONG Corporate Europe Observatory (CEO), spécialiste des questions de lobbying dans l'Union européenne (UE). Aucune association émanant de la société civile ne peut se prévaloir d'une telle écoute. Le Cefic, qui se qualifie lui-même de «*voix de l'industrie chimique en Europe*», est l'une des plus grosses structures de lobbying de l'UE. Il dispose d'un budget annuel de 10 millions d'euros, et compte pas moins de 13 collaborateurs accrédités auprès du Parlement, donc libres de circuler dans son enceinte et d'y croiser ceux qui votent les lois...

UN TRAVAIL DE SAPE EN COULISSE

Une plongée dans les documents communautaires officiels montre la facilité avec laquelle les lobbyistes accèdent aux décideurs. «Quand l'UE propose un renforcement du règlement des substances chimiques (Reach), l'industrie, par leur intermédiaire, tente d'affaiblir cette régulation, de la ralentir et de l'orienter dans un sens pro-industrie», explique Vicky Cann, de CEO. Notre rôle est de dénoncer leur action.» Mais elle se heurte à une difficulté majeure : identifier les voies de ce travail d'influence, qui se déroule en coulisse. «Nous demandons en permanence à la Commission des documents internes. Nous savons qu'il y a chaque jour de nombreuses réunions; nous voulons donc établir qui les lobbyistes ont vu, de quoi ils ont parlé, etc.»

La transparence n'étant pas le fort des institutions européennes, Vicky Cann doit formuler des demandes d'accès officielles à divers documents de la Commission : agendas des rendez-vous entre industriels et services de la Commission, e-mails, courriers, etc. Toutefois, la requête est complexe, procédurale et lente. Elle aboutit parfois à un rejet, parfois à l'envoi de centaines de pages, dont un grand nombre est sans intérêt ou biffé au motif du «*respect des données personnelles*». Pour autant, la pêche se révèle quelquefois bonne. Vicky Cann déniché régulièrement des perles parmi ces liasses. C'est ainsi qu'elle est tombée, en janvier dernier, sur des échanges entre le Cefic et la Direction générale du

ACTION cause



50 000 lobbyistes œuvrent à Bruxelles,
employés par plus de 12 000 structures.

marché intérieur et de l'industrie (DG Grow), l'une des plus puissantes DG de la Commission et la plus pro-business, au sujet d'un mystérieux «high level event» chez BASF. «Un des documents mentionnait un “chemical summit”. Nous avons croisé cette information avec les agendas officiels. Au fil du temps, cet événement a pris de l'ampleur, avec la présence de von der Leyen et de De Croo. Mais il était tenu secret, et obtenir des renseignements était extrêmement difficile. À Anvers, les deux décideurs de l'UE ont vu, en privé et en catimini, plus de 70 représentants des plus grosses compagnies polluantes, alors que cet accès est très limité pour les journalistes et n'existe pas pour la société civile.»

LOBBYING

Une vraie force de frappe

Activité légale

Chercher à influencer la décision publique pour défendre des intérêts privés.

Budget Des centaines de millions d'euros par an dépensés en ce sens.

Cibles La Commission européenne, ses experts et ses fonctionnaires; les élus et leurs assistants; les gouvernements des États membres.

Modes d'action envoi de données aux décideurs avant l'élaboration des textes, rencontres

informelles, événements, projets d'amendements fournis aux parlementaires...

Transparence

Instauré par Bruxelles, un registre recense les lobbyistes que les structures déclarent et les montants dédiés à leur travail.

L'EMPLOI ET L'ÉCONOMIE DES ARGUMENTS DE POIDS

Pourquoi tant d'efforts pour rencontrer les décideurs? L'objectif est de leur asséner que les filières industrielles sont essentielles à l'économie de l'UE, et de leur transmettre leurs propres recherches, en général biaisées – le tout sans contradicteurs. À force d'être rabâchés, leurs arguments infusent. «Ces études permettent à l'industrie de cadrer le débat autour de ses propositions, puis de le détourner, non vers la régulation environnementale, mais vers “comment aider le secteur”», indique Vicky Cann. Un observateur de ces joutes résume: «Un bon lobbying consiste à créer assez de turbulences autour d'une question pour que les dirigeants politiques se disent qu'il vaut mieux ne pas interdire – en raison de la conjoncture actuelle, pour le message, etc.» Le plus efficace: avancer des chiffres apocalyptiques sur le coût engendré par les réglementations environnementales et les pertes d'emplois afférentes. De quoi effrayer tout décideur! Ainsi, le groupe BASF a annoncé, en février, qu'il réduirait ses investissements en Europe, avec un plan d'économies de 1 milliard d'euros et des suppressions de postes, et délocaliserait ses activités en Chine, un pays moins tatillon. Ce type d'argument a permis de faire capoter la révision de Reach avant les élections européennes de juin 2024, repoussant le dossier d'au moins un an. Que ce dernier soit «hyper-technique» y est aussi pour beaucoup: face à sa complexité, les parlementaires décrochent. Certains recourent à des experts, mais encore faut-il bien les sélectionner. Ainsi, l'eurodéputée >>>

>>> Maria Spyraiki (Grecque, PPE), rapporteure du Parlement sur la révision de la réglementation sur la classification et l'étiquetage des substances chimiques (CLP, complémentaire de Reach) en 2023, n'a rencontré que des industriels (L'Oréal, Bayer) et leurs fédérations (le Cefic, les filières des huiles essentielles, du béryllium, etc.) avant d'élaborer sa position. Elle n'a vu aucune agence sanitaire ni ONG, sauf une association de protection animale – un choix a priori surprenant, mais en réalité très utile aux industriels (lire aussi p.17). À l'arrivée, au vu de ses lacunes, l'avis de Maria Spyraiki a dû être revu de fond en comble par ses collègues parlementaires et les services de la Commission. Tout ce petit monde aurait pourtant pu s'appuyer sur l'expertise des agences sanitaires nationales, comme l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) en France... Hélas, par exemple, «*aucun eurodéputé français n'est venu trouver l'Anses lors de la révision de la CLP pour être briefé*», regrette Cécile Michel-Caillet, toxicologue à l'Agence. La filière du dioxyde de titane (TiO₂) a développé, quant à elle, un argumentaire osé: classer le TiO₂ comme cancérigène imposerait d'orienter les produits vers une filière dédiée de déchets, ce qui empêcherait de les réutiliser, et donc de les

Les dommages sur la santé et l'environnement sont balayés

intégrer dans l'économie circulaire prônée par le Pacte vert européen. Afin de convaincre les autorités, le Titanium Dioxide Industry Consortium s'est doté d'un budget lobbying de plus de 900 000 € en 2022, d'après le site Lobbyfacts, qui recense les structures de lobbying en Europe.

De son côté, l'Association allemande de l'industrie chimique VCI martèle que «*sans substance chimique, [il n'y a] pas d'innovation, pas de meilleure technologie et pas de Pacte vert*». À l'entendre, toutes, ou presque, sont indispensables à la transition écologique et, à ce titre, devraient être dispensées d'une régulation plus stricte. Des courriels adressés par les industriels à plusieurs commissaires européens répètent à l'envi «*l'importance stratégique*» du lithium et «*les graves répercussions socio-économiques*» en cas de restrictions. Deux exemples sont systématiquement mis en avant: pas de batteries sans lithium ni de microprocesseurs sans PFAS. Les dommages sur la santé et l'environnement? Balayés. Et gare à ceux qui se mettent en travers du chemin!

Une ambassadrice d'ONG se souvient de l'ambiance d'un groupe de travail à l'Agence européenne des produits chimiques (Echa), située à Helsinki (Finlande), voilà quelques années. «*Outre les représentants de l'administration, j'étais la seule personne issue de la société civile face à une centaine de lobbyistes. Il s'agissait d'intimidation "soft". C'était non verbal, tout passait par l'attitude. Ils ne disaient pas bonjour et levaient les yeux au ciel quand je parlais. Certains étaient caricaturaux: des hommes blancs âgés, odieux face à une jeune femme. Leur but: me faire sentir que je n'étais pas à ma place*», conclut-elle.

ÉVALUATION

Comment entrav

D'innombrables objets du quotidien contiennent des substances nocives. En cause: les industriels, qui freinent l'évaluation de ces molécules par les autorités. Et tant pis pour notre santé!

Afin d'éviter que des molécules dangereuses soient interdites, les industriels ont rodé diverses manœuvres de blocage du processus d'évaluation. Face à ces entraves, les agences sanitaires sont démunies. Le cas du phosphate de triphényle (TPP), un retardateur de flamme fabriqué par le groupe Lanxess, est criant. Sur le dossier remis à l'Agence européenne des produits chimiques (Echa), on peut lire qu'il est «sans danger». Pourtant, il s'agit d'un perturbateur endocrinien avéré.

➔ FOURNIR DES ÉTUDES « POURRIES »

Lancé en 2011, le processus d'évaluation s'enlise aussitôt: il a suffi à Lanxess de communiquer des études toxicologiques de mauvaise qualité. L'Echa s'est vu contrainte de réclamer des tests en plus, demande contre laquelle l'industriel dépose un recours en 2012, les estimant «*inutiles*», a-t-il justifié à *Que Choisir*. Débouté en 2013, il gagne néanmoins un an de procédure et deux années supplémentaires pour réaliser les travaux. Dès lors qu'une société dépose un dossier d'enregistrement d'une substance en vue de son utilisation dans l'Union européenne (UE), l'Echa dispose de trois semaines pour vérifier sa conformité (lire également le schéma p. 15). Par défaut, une autorisation provisoire de mise sur le marché est accordée, sans date limite... Faute de moyens, l'Agence ne tient jamais les délais impartis. Or, quand ces dossiers sont enfin compulsés, seulement 7% sont complets. The European Environmental Bureau (EEB), une ONG, a fait le calcul: les entreprises mettent entre un an et demi et trois ans à délivrer les informations manquantes. De plus, «*les données produites sont souvent pourries. Ce qui oblige à en exiger d'autres, et donc retarde la procédure*», s'agace un expert. «*Parfois, on est contraint d'arrêter une évaluation car il manque des études, que les industriels ne fournissent jamais... C'est une stratégie d'épuisement des institutions*», renchérit Cécile Michel-Caillet, de l'Agence de sécurité sanitaire française (Anses).

Revenons au TPP. L'Echa requiert des tests supplémentaires en 2019, octroyant à Lanxess une nouvelle échéance d'un, puis deux ans. Les résultats finissent par arriver. Le 10 juin 2024,

er la procédure ?

le dossier est enfin bouclé, et le TPP doit être classé parmi les produits les plus dangereux, à retirer du marché. Coup de théâtre, quatre jours avant: l'Echa suspend la procédure. La raison? La multinationale a versé une nouvelle étude au dossier, hors délai. L'Agence n'a pas d'autre choix que de la prendre en compte afin d'éviter toute contestation ultérieure devant la justice... Une entorse à la procédure dont les industriels usent régulièrement, afin de ralentir les démarches et de gagner du temps – et de l'argent.

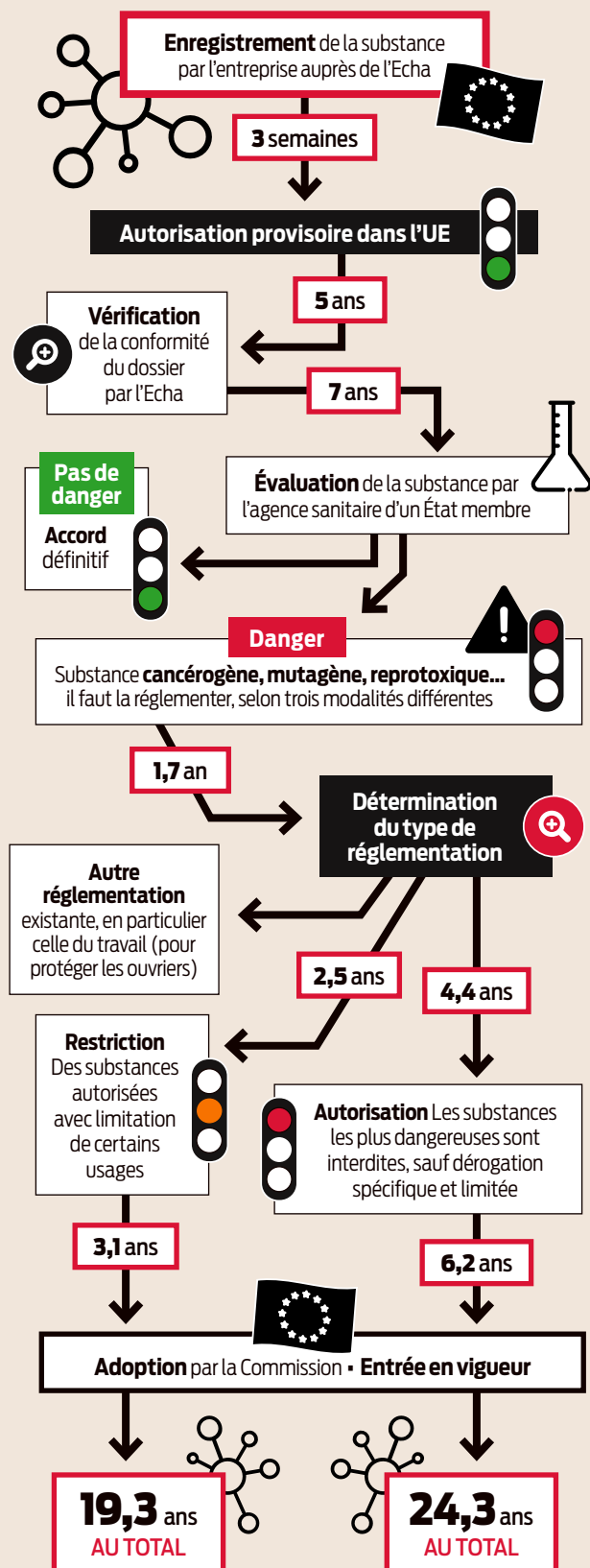
➔ NOYER SOUS L'INFORMATION

Le dossier des PFAS (substances per- et polyfluoroalkylées) pèse lourd. Déjà, vu leur nombre: plus de 14 000 molécules. Mais aussi en raison de leur omniprésence. Parce qu'elles possèdent des qualités de résistance au feu et d'imperméabilité, on les trouve dans d'innombrables objets du quotidien – ustensiles de cuisine, emballages alimentaires⁽¹⁾, vêtements déperlants, nappes antitaches, lunettes et lentilles de contact, smartphones, cosmétiques, désinfectants, antidépresseurs, etc. Hélas, les PFAS sont également perturbateurs endocriniens (PE) et cancérogènes. Ils induisent, en outre, divers troubles du développement, de la fertilité et du système immunitaire, sans compter leur statut peu enviable de «polluants éternels». Leur niveau de nocivité variant d'une molécule à l'autre, les industriels demandent une évaluation au cas par cas. Sauf que, jusqu'à présent, peu ont été expertisés, et seulement quatre, prohibés, à l'instar du PFOA. Produit depuis les années 1940, ce dernier est rapidement identifié comme toxique. Or, il a continué à être utilisé à grande échelle pendant 50 ans, dans le téflon des poêles ou les textiles imperméables! Son évaluation n'a débuté qu'en 2009, et il n'est proscrit que depuis 2020. Quid des 14 000 autres composés? Reach prévoit la possibilité de bannir des familles entières de substances. Mais, pour les PFAS, cela a échoué. «Quand les autorités ont lancé un "appel à informations" afin d'obtenir des données, les industriels n'en ont fourni aucune sur les usages, les risques et les effets économiques d'une interdiction. Ils ont attendu la phase de consultation publique, en fin de procédure», décrit Julian Schenten, juriste à l'ONG ClientEarth, spécialisée en droit de l'environnement. Plus de 5 600 contributions ont alors inondé l'Echa, provenant d'industries européennes, américaines, argentines... «C'était une avalanche de commentaires», près de 10 fois plus que d'habitude. «Les firmes ont dévoilé leurs cartes au dernier moment.» L'intérêt: L'Echa n'a que 15 jours pour répondre à toutes ces observations, ce qui lui impose de

>>>

AVEC REACH, UNE AUTORISATION PROVISOIRE DURE... 20 ANS

PROCESSUS D'ÉVALUATION D'UNE SUBSTANCE CHIMIQUE



Sources: Echa, rapport Need4Speed (EEB, 2022), etc.

>>> mobiliser tous ses moyens dessus. Sinon, elle risque d'être visée par une plainte, au nom du «droit à être entendu», et de se retrouver face à un blocage de la procédure. En parallèle, les industriels ont fait pression sur la Commission. Dans un e-mail envoyé à Thierry Breton, alors commissaire à l'industrie, le groupe chimiste Chemours lui enjoint de «réfléchir à une suspension de la procédure de restriction des PFAS»...

→ MANIPULER LA SCIENCE

On sait depuis un siècle que certaines substances détraquent le système hormonal. Il a toutefois fallu attendre 60 ans avant qu'il y ait une prise de conscience en Europe, et deux décennies de plus pour une définition réglementaire des PE. Dans ce but, la Commission crée un groupe d'experts en 2009, sous l'égide de la Direction générale Environnement (DG Env). Tout aurait pu aller vite, si le spectre d'une interdiction n'avait mobilisé le ban et l'arrière-ban des filières industrielles. Celles-ci rétribuent alors des chercheurs, qui vont tenter de décrédibiliser les experts. Raté, la DG Env soumet une définition en mai 2013. Cependant, dans les semaines qui suivent, l'industrie exploite les dissensions internes à la Commission; des industriels obtiennent des rendez-vous avec différents services pro-industrie. En parallèle, un groupe de 56 scientifiques insufflent le doute sur la proposition de la DG Env, «sans base scientifique», affirment-ils. Il sera révélé, trop tard, que la majorité d'entre eux travaille pour diverses industries⁽¹⁾.

Ces manœuvres sont payantes: le processus traîne, et la trop indépendante DG Env est dessaisie du dossier au profit de la DG Santé, qui procrastine. En 2014, la Suède porte plainte devant la Cour de Justice de l'UE afin de relancer les travaux. Deux ans plus tard, une définition est enfin présentée... à un détail près: elle ne porte que sur les biocides et les pesticides. C'est un début. «Sur plus de 80 pesticides réévalués entre 2018 et 2022, 10 sont bel et bien des PE», compte Jean-Baptiste Fini, endocrinologue au Muséum d'histoire naturelle. «Mais un seul a été proscrit, les autres étant employés à des doses «négligeables», selon la réponse des industriels ciblés par l'interdiction.» En réalité, la liste est beaucoup plus longue.

→ ENVOYER DES ALLIÉS AU FRONT

Parfois, ce sont les États qui endossent les habits de lobbyistes. Leurs représentants siègent dans divers comités intervenant dans le processus de Reach. Certains pays n'hésitent pas à le bloquer si l'intérêt national est en jeu. Ainsi, pour défendre le dioxyde de titane (TiO₂), un pigment utilisé dans une multitude de produits (dentifrices, crèmes corporelles, médicaments, textiles, etc.), l'Allemagne est devenue la porte-parole de l'industrie chimique, appuyée par le Royaume-Uni et la Slovaquie. Hasard, tous trois sont aussi les principaux producteurs européens de TiO₂... Quand l'Echa a voulu classer ce composé «cancérogène suspect en cas d'inhalation», leurs



gouvernements se sont catégoriquement opposés à toute restriction d'usage sous une forme autre que la poudre. Les expositions telles que l'inhalation via les sprays de peinture ou le relargage des particules lors de l'usure d'un matériau ne sont donc pas prises en compte.

→ ATTAQUER EN JUSTICE

Le temps de la justice n'est pas celui des hommes; en revanche, il peut être celui de l'industrie. Cette dernière est adepte des actions devant les tribunaux. Même si elle échoue, le temps perdu est en réalité gagné, la substance mise en cause restant commercialisée pendant la procédure. Et, parfois, des interdictions décidées par la Commission sont cassées. Ainsi, le classement du TiO₂ en tant que poudre «cancérogène» a été annulé par le tribunal de l'UE en 2022, au motif d'une «erreur manifeste d'appréciation» de l'Echa sur les dangers de ce composé. À l'origine de la plainte, des groupes spécialisés en revêtement et encres d'imprimerie, soutenus par des fédérations européennes – dont l'omniprésent Conseil européen de l'industrie chimique (Cefic) –, britanniques et américaines. Bruxelles et la France ont fait appel, et c'est parti pour durer des années... Autre molécule, même combat: pour Plastics Europe, le lobby de l'industrie du plastique, pouvoir continuer

LA FIN DES TESTS SUR ANIMAUX

Un combat instrumentalisé

De nombreux industriels clament leur soutien aux opposants aux tests sur les animaux. Un mariage improbable, qui voit, par exemple, Dove (Unilever) figurer parmi les sponsors de l'initiative citoyenne européenne « Save cruelty free cosmetics – commit to a Europe without animal testing ». Lancée en 2021, cette campagne vise à interdire l'utilisation des animaux à des fins scientifiques, au profit de tests in vitro ou de modèles informatiques.

Plus difficile de détecter des effets à long terme

Étonnant ? Pas vraiment. Les firmes ont tout à y gagner, car elles seraient libérées d'une des étapes les plus longues et onéreuses de l'évaluation. Surtout, il deviendrait plus difficile de prouver la dangerosité de leurs

produits. En effet, « pour garantir qu'une molécule n'est pas toxique, les modèles animaux sont encore indispensables », souligne Cécile Michel-Caillet, de l'Anses. « Les chercheurs n'ont aucun plaisir à tuer des souris ou des têtards, explique l'un d'eux, mais les utiliser reste, hélas, incontournable pour détecter des effets à long terme sur un individu et sur sa descendance, tels que ceux induits par les perturbateurs endocriniens. » Mais la pression sociétale est forte, et la Commission affiche son intention de faire disparaître ces tests à moyen terme, soutenue par plusieurs États, dont la France. Pourtant, il existe un moyen simple de les réduire, à défaut de les supprimer : exiger des entreprises des études correctes dès le début, ce qui éviterait aux agences sanitaires d'en réclamer d'autres...



à utiliser le bisphénol A (BPA) passe avant la santé des citoyens. Quitte à attaquer la proposition de l'Echa de classer ce composé comme « substance extrêmement préoccupante » et de le proscrire. Plastics Europe a déposé trois recours en 2017, tous rejetés en 2019. Ils avaient peu de chances d'aboutir, mais qu'importe : ils ont mobilisé les agences sanitaires aux dépens d'autres tâches... et le BPA est toujours en circulation⁽²⁾.

➔ RÉFUTER TOUTE RESPONSABILITÉ

C'est une liste qui ferait frémir tous les parents. « Les couches jetables pour bébés contiennent de nombreuses substances chimiques, dont certaines à des concentrations pour lesquelles un risque ne peut pas être exclu : dioxines, furanes, PCB et hydrocarbures aromatiques polycycliques (HAP) », énumère Élodie Pasquier, toxicologue à l'Anses. Entre zéro et trois ans, un enfant consomme environ 4000 changes. Autant dire que ses fesses sont exposées à une multitude de molécules aux effets potentiellement délétères. En 2017, l'Anses propose d'imposer des seuils. Ses experts sont optimistes ; en général, on ne tergiverse pas avec la santé des tout-petits. Mais c'est la douche froide : l'Echa rejette le dossier. Les substances incriminées ne sont pas systématiquement identifiées dans les

tests réeffectués par l'Agence, et la méthode d'analyse est critiquée. Surtout, la présence de ces composés n'est « pas intentionnelle, [car] ils ne sont pas ajoutés de façon volontaire », protestent les marques, qui avouent ne pas savoir d'où ils proviennent. Peut-être se forment-ils au cours de la fabrication, à moins qu'ils préexistent dans la cellulose ? Pour eux, cette ignorance les dispense de réglementation. « C'est pourtant de leur responsabilité de s'assurer de l'innocuité de leurs produits », rappelle Élodie Pasquier. Cela dit, ils ont compris l'avertissement : les derniers contrôles montrent que ces molécules malvenues ont soudain disparu. Une preuve que les fabricants étaient capables d'y remédier.

Parfois, au terme d'une longue lutte, les industriels perdent. C'est le cas pour l'amiante, désormais proscribed sur le sol européen, et pour 14 phtalates, soumis à autorisation. D'autres, comme le bisphénol A, le plomb ou le méthanol, ont fini par être partiellement interdits, quoiqu'avec de trop nombreuses exemptions. Des victoires comme des gouttes d'eau dans un océan de produits chimiques... Reste qu'il serait trop facile d'accuser les seuls industriels. En la matière, c'est aussi le courage politique qui fait défaut. ♦

(1) Décrit dans *Intoxication* de Stéphane Horel (éd. La Découverte).

(2) Sauf dans les biberons et les canettes, et en tant qu'additif alimentaire, et à partir de 2026 dans les emballages alimentaires.

DIDIER BOTTE
a acheté il y a 10 ans
des semaines à temps
partagé en Espagne.
L'aventure a tourné
au fiasco.



Certes, les propositions d'immobilier de vacances en jouissance à temps partagé, ou time-sharing, ne sont plus aussi nombreuses qu'auparavant. Quoi qu'il en soit, y donner suite n'est pas sans risque.

— Par ARNAUD DE BLAUWE



TIME-SHARING

Ô temps, suspends mes contrats !

Didier Botte ne fait pas ses 82 ans ! Ancien professeur d'éducation physique et joueur de rugby, il ne semble pas le genre d'homme à se laisser faire. Et pourtant ! Depuis près de 10 ans, il est empêtré dans une affaire de *time share*. Ce système permet d'acheter des semaines dans des logements de résidences de tourisme, pour les occuper ou les louer, sans en être propriétaire (lire l'encadré p. 19). En vogue dans les années 1990 en Espagne, au Maroc ou encore en France, il a charrié son lot d'arnaques. Et la jouissance d'un bien immobilier à temps partagé (time-sharing) continue à polluer la vie de certains particuliers qui ont, parfois, pu s'engager un peu vite.

— Un ami qui vous veut du bien...

En 2014, Didier et sa femme Michelle se lancent. «*Nous avons bien vendu notre appartement aux Arcs, une station de ski de Savoie, se souvient le retraité, assis dans sa coquette maison de Villeneuve-lez-Avignon (Gard). Un de nos amis nous a invités à passer gratuitement deux semaines dans un complexe touristique de Dénia (Espagne) pour nous faire découvrir "le temps partagé" et nous proposer d'y investir. Il était intéressé financièrement par notre venue, puisque chaque parrainage d'un nouveau client lui rapportait 1 600 €. Nous logions dans un T2; après quelques jours, notre parrain nous a laissés.*» Au cours des sept premiers jours, les vacanciers sont invités tous les soirs à participer à une réunion où un commercial leur vante les avantages d'acheter des «*produits*» (des semaines, en fait) au sein du groupe qu'il représente et qui compte neuf résidences, en Espagne et à Andorre. «*Ça se passait autour d'un apéro où la sangria était bien chargée*», raconte Didier.

Lors de la seconde moitié de leur séjour, les époux décident d'acquiescer trois semaines par an, vendues chacune 39 000 €, soit un peu moins de 120 000 €. Le vendeur leur propose de racheter les loyers qu'ils pourraient toucher pendant deux ans, soit 3 200 € par semaine effectivement louée. Montant global qui vient en déduction du prix initialement annoncé. «*Le piège était redoutable, reconnaît avec recul Didier. Les explications étaient floues, la pression, forte. On ne lit le contrat qu'une fois signé – par exemple, les charges annuelles s'élevaient à l'époque à 2 500 € par produit. Et puis, difficile de savoir précisément avec qui on contracte. Nous étions dans une résidence du groupe Onia, mais les contrats*



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



@UFCquechoisir

I. HANNING

Le commercial s'y entendait pour appâter les clients et les mettre en confiance, mais en réalité, ses explications étaient floues

Didier Botte a saisi la justice espagnole.



étaient au nom de Restotel; ils seront repris plus tard par Global Group Hotel (GGH), notamment associé à une mystérieuse société nommée Club Estela Dorada. Toutes ces entités renvoyaient à des adresses à Barcelone et en Andorre. En fait, de simples boîtes aux lettres.» Surtout, alors que c'est illégal, le couple signe deux chèques dès la signature du contrat. Ils ne seront toutefois encaissés qu'une fois le délai de rétractation écoulé.

— De nouvelles pièces dans la machine

De retour en France, les Botte ne sont pas très sereins. Ont-ils eu raison de s'engager dans cette aventure? Pourtant, de manière assez incompréhensible, ils récidivent en 2015 et achètent deux semaines supplémentaires (43 000 € chacune, les chèques étant, cette fois-ci, immédiatement débités) lors d'un séjour dans une autre résidence du groupe, aux Baléares. S'ils profitent, pour leurs vacances, de plusieurs des semaines qui leur sont octroyées, Didier et Michelle commencent à s'interroger sur la pertinence de leur «investissement». Car *«une fois les deux premières années écoulées, période durant laquelle le groupe percevait donc pour son compte les loyers déduits du prix d'achat, nous avons voulu savoir ce qu'il en était des revenus locatifs que nous aurions dû toucher pour les semaines que nous ne prenions pas. Nous n'avons jamais eu aucun retour»*, enchaîne le retraité. Le doute n'est plus permis...

Avec deux autres particuliers rencontrés au cours de ses séjours sur place, Didier lance une action en annulation des contrats, assortie d'une demande en remboursement d'une partie des sommes versées. Il s'adresse à un cabinet juridique espagnol spécialisé en *time share*, qui mandate des avocats pour porter le dossier au tribunal. *«Malheureusement, ils ont multiplié les bévues, affirme Didier. La justice espagnole a annulé nos contrats, mais elle nous a aussi condamnés à verser 60 000 € (ramenés, depuis, à 39 000 €) de frais de procédure à deux des sociétés de la nébuleuse Onia, qui n'auraient pas dû être assignées!»*

Cependant, le plus dur reste à faire. Dans cet imbroglio d'entités commerciales, de comptes ouverts à l'étranger (au Luxembourg, entre autres), faire exécuter le jugement est une gageure. Didier se tourne vers un cabinet d'avocats de Madrid afin d'essayer de sortir de cette impasse. *«Notre avocate a sollicité un enquêteur pour qu'il remonte jusqu'à la structure hébergeant les fonds, afin qu'ils soient ensuite saisis.»* L'octogénaire a conscience que le résultat est plus qu'incertain, qu'il risque de ne jamais revoir ses sous. Cependant, il l'assure, à ses yeux, l'essentiel est ailleurs: *«Si j'ai accepté de témoigner, c'est pour que mon expérience serve à vos lecteurs. Qu'ils ne se laissent pas embobiner comme moi par ces commerciaux qui grenouillent dans le monde du time-sharing.»* ♦

Sur le papier, des règles strictes

Le time-sharing doit respecter diverses dispositions légales. Difficile, néanmoins, de les faire valoir lorsque le bien se trouve à l'étranger.

Acquisition de parts sociales

Lorsque vous vous engagez dans une résidence de vacances proposée en jouissance partagée, vous ne devenez pas propriétaire. Vous achetez des parts sociales dans une société civile immobilière (SCI) qui vous attribue un droit de jouissance: il vous permet d'occuper le bien pendant une durée limitée sur une période donnée. Les contrats de time-sharing sont signés pour une durée minimale d'un an (art. L. 224-70 du Code de la consommation). Le client dispose de 14 jours francs pour se rétracter et aucun fonds ne peut être réclamé avant l'expiration de ce délai (art. L. 224-79 du code précité).

Bon à savoir Informez-vous sur les charges que vous payerez chaque année (gardiennage, piscine, jardinage...). Elles peuvent être très élevées.

Un contrat détaillé

Il faut être très vigilant sur le contenu du contrat que l'on vous propose (art. L. 224-73). Celui-ci doit, entre autres, indiquer *«l'identité et le domicile du ou des professionnels [...], la désignation et la description du bien objet du contrat [...], les droits conférés au consommateur [...], la durée du contrat et sa date de prise d'effet, le prix principal à payer [...] et les frais accessoires [...], les services et installations mis à disposition du consommateur et leur coût [...], les informations relatives à la résiliation du contrat [...], le fait que le contrat puisse être régi par une loi autre que celle de l'État membre de l'Union européenne dans lequel le consommateur a sa résidence habituelle [...]»*.

Bon à savoir Le non-respect des dispositions légales entraîne la nullité du contrat et des sanctions pénales (jusqu'à 300 000 € d'amende selon le manquement).

Sortir du dispositif

C'est l'un des gros points noirs du time-sharing. Pour rompre le contrat, vous devez céder les parts sociales que vous détenez dans la SCI, ce qui suppose en général l'accord de tous les associés, difficile à obtenir. Quelques exceptions: par exemple, un âge avancé ou un état de santé qui empêche les déplacements. En pratique, il faudra souvent avoir recours à un avocat pour quitter le dispositif.



DÉTERGENTS MÉNAGERS

Abus de fragrances

Dans les produits ménagers, 26 parfums allergisants doivent être signalés sur l'étiquette si leur concentration dépasse 100 mg/kg. Une règle bien laxiste.

— Par **FABRICE POULIQUEN** avec **MÉLANIE MARCHAIS**

Eucalyptus, fleur de coquelicot, jasmin et rose de mai, bouquet printanier... les fabricants de détergents ne manquent pas d'imagination pour donner une touche parfumée à leurs produits. Très souvent, ils en font un argument marketing clé. À l'instar d'Omo, une lessive appartenant au géant Unilever, dont les nouvelles capsules 3 en 1 promettent une «*explosion de parfum*» et «*une expérience sensorielle prolongée*». Magnifique. Mais quid des allergènes? *Que Choisir* pointe régulièrement du doigt la présence de ces substances identifiées comme pouvant déclencher des réactions allergiques, notamment cutanées, dans les détergents. Les marques les utilisent pour diverses raisons, mais c'est bien dans les parfums qu'on en trouve le plus, sans que le consommateur en soit correctement informé. C'est tout le problème d'une réglementation européenne encore trop peu protectrice. Depuis 2004, 26 fragrances allergisantes font l'objet d'une obligation d'étiquetage lorsque leur concentration dépasse 100 mg/kg. Or, les fabricants en incorporent un bien plus grand nombre!

Suivre l'exemple des cosmétiques

Dans le secteur (voisin) des cosmétiques, ça bouge dans le bon sens. Le 26 juillet 2023, la Commission européenne a publié un nouveau règlement qui prévoit une obligation d'étiquetage élargie, non plus sur 26 fragrances allergisantes mais sur environ 80. Il entrera en vigueur le 31 juillet 2026. Il serait bien vu d'en faire de même pour les détergents.



Derrière les pâquerettes, les pouspons et les oursons mignons, des risques réels de réactions allergiques.

Des discussions sont en cours au niveau européen. Cependant, même si l'élargissement de la liste des parfums allergisants à étiqueter a de bonnes chances d'être adopté, rien n'est encore acté. Quoi qu'il en soit, en prenant en compte les délais d'application prévus par les législateurs, il faudra patienter plusieurs années avant que l'information délivrée aux consommateurs s'améliore.

Nos analyses ne rassurent pas

Alors, *Que Choisir* a pris les devants. Nous avons sélectionné des dizaines de produits dans quatre catégories de détergents parmi les plus vendus et connus pour être parfumés: les adoucissants, les lessives, les liquides vaisselle et les nettoyeurs ménagers. Pour chacun, nous avons cherché dans leur composition 57 fragrances allergisantes, soit toutes celles pour lesquelles des méthodes de dosage ont été développées en laboratoire. La liste comprend les 26 parfums soumis à étiquetage, mais également, donc, 31 autres qui pourraient l'être demain. Dans chaque famille, nous avons trouvé des références sans aucune fragrance allergisante, ou à des concentrations très faibles. Preuve qu'il est possible de s'en passer. Pour autant, la majorité contient à la fois des parfums à étiquetage obligatoire et/ou d'autres encore exemptés, ces derniers n'étant qu'exceptionnellement mentionnés sur l'étiquette. Pourtant, au regard des quantités parfois relevées, la moindre



des choses serait de renseigner le consommateur. Plus grave, certains de ces produits se vantent d'être «hypoallergéniques», «sans allergènes», «sensitif» ou encore destinés aux «peaux sensibles». Nous avons noté plus sévèrement ces produits au discours marketing rassurant vers lesquels les personnes ayant un terrain allergique devraient pouvoir se diriger en toute confiance. Or, sur les 18 références concernées, quatre intègrent des parfums allergisants non réglementés à plus de 100 mg/kg, seuil qu'elles dépassent parfois même largement. Inacceptable, d'autant plus que leur pouvoir délétère est clairement établi depuis plus de 10 ans.

Hypoallergénique, vraiment ?

Parmi celles-ci figurent trois adoucissants, dont le Lenor Fresh Air Sensitive hypoallergénique, qui renferme quatre parfums allergisants à plus de 100 mg/kg. Pour l'un d'eux, on atteint même 735 mg/kg. Forcément, il récolte ■■. Soupline concentré hypoallergénique ne fait guère mieux, avec deux fragrances allergisantes à plus 100 mg/kg, dont l'une à 586 mg/kg. Ce produit écope de ■. Comme le Cajoline Doux & pur l'original hypoallergénique, pénalisé pour les deux allergènes de parfum à plus de 100 mg/kg qu'il comporte. Enfin, le quatrième mauvais élève est un liquide vaisselle qui se dit «peaux sensibles», le Twido Amande vendu chez Aldi. Il comprend un parfum allergisant à 422 mg/kg, ce qui lui vaut un ■. >>>

DÉTERGENTS « RASSURANTS »

(hypoallergéniques, peaux sensibles...)



18 DÉTERGENTS
« RASSURANTS »

PARFUMS ALLERGISANTS

NOS ANALYSES

Nombre de parfums
maximale mesurée
≥ 100 mg/kg

Concentration
mesurée

APPRECIATION

Information
consommateur

ADOUCISSANTS

1	L'ARBRE VERT CONCENTRÉ SOUFFLE DE PURETÉ MUGUET/JASMIN HYPOALLERGÉNIQUE	0	0	★★★
2	MINIDOU CONCENTRÉ DOUCEUR COTON PEAUX SENSIBLES HYPOALLERGÉNIQUE	0	0	★★★
3	AUCHAN CONCENTRÉ SENSITIVE HYPOALLERGÉNIQUE	0	88	★
4	CAJOLINE DOUX & PUR L'ORIGINAL HYPOALLERGÉNIQUE	2	259	■
5	SOUPLINE CONCENTRÉ HYPOALLERGÉNIQUE	2	586	■
6	LENOR FRESH AIR SENSITIVE HYPOALLERGÉNIQUE	4	735	■■

LIQUIDES VAISSELLE

1	L'ARBRE VERT VAISSELLE MAINS AMANDE HYPOALLERGÉNIQUE	0	0	★★★
2	MAISON VERTE ALOE VERA PEAUX SENSIBLES	0	0	★★★
3	MIR ALOE VERA & FLEUR DE COTON PEAUX SENSIBLES	0	0	★★★
4	RAINETT PROVITAMINE B5 DERMOSENSITIVE HYPOALLERGÉNIQUE SANS PARFUM	0	0	★★★
5	U NATURE PEAUX SENSIBLES	0	95	★
6	TWIDO (ALDI) PEAUX SENSIBLES AMANDE	1	422	■

LESSIVES LIQUIDES OU EN CAPSULE

1	BRIOCHIN PEAUX SENSIBLES SANS ALLERGÈNES	0	0	★★★
2	L'ARBRE VERT DOSES AU SAVON VÉGÉTAL HYPOALLERGÉNIQUE	0	0	★★★
3	LE CHAT SENSITIVE SAVON DE MARSEILLE & ALOE VERA	0	0	★★★
4	SKIP CAPSULES 3 EN 1 SENSITIVE	0	40	★★

NETTOYANTS MÉNAGERS

1	APTA (INTERMARCHÉ) NETTOYANT MÉNAGER SPRAY 99,8% D'INGRÉDIENTS D'ORIGINE NATURELLE SANS ALLERGÈNE	0	0	★★★
2	W5 VERT (LIDL) MULTIUSAGES SANS PARFUM HYPOALLERGÉNIQUE	0	0	★★★

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

Écolabel européen Ecocert

>>> C'est un comble: des détergents classiques se révèlent bien moins problématiques que certaines références au marketing rassurant! L'adoucissant Apta Elixir de pêche ne contient ainsi aucune fragrance allergisante à plus de 100 mg/kg parmi les 57 recherchées, et la concentration maximale relevée ne s'élève qu'à 16 mg/kg. Ce produit obtient ★★★. Les liquides vaisselle Paic Citron vert et Eco+ Concentré citron (disponible chez E.Leclerc) sont tout aussi bien notés, et l'on trouve de très bons élèves parmi les lessives et les nettoyeurs ménagers.

Alerte sur les lessives et les adoucissants

Néanmoins, ne nous trompons pas. C'est bien dans la catégorie des détergents classiques que les fabricants abusent le plus des parfums allergènes. Particulièrement dans les lessives et les adoucissants. Pourtant, pour ces deux familles de produits, le risque d'entrer en contact avec ces substances allergisantes est bien réel, ne serait-ce que parce que ces fragrances ont pour vocation de tenir sur les tissus, sans quoi elles n'auraient aucun intérêt. La lessive Dash Capsules 2 en 1 ambre & orchidée intègre ainsi sept parfums allergisants à plus de 100 mg/kg, dont 2442 mg/kg d'une fragrance non soumise à l'obligation d'étiquetage. Un record dans ce test! Sans surprise, cette référence reçoit ■■. Même tarif pour l'adoucissant Soupline Concentré grand air, qui comporte six parfums allergisants à plus de 100 mg/kg, dont l'un à 1198 mg/kg. Quatre lessives (Formil, Le Chat, Omo et Ariel) et un adoucissant (Lenor) figurent aussi



parmi les mal classés. Ils sont notés ■. Ces détergents incorporent au moins cinq allergènes de parfum à plus de 100 mg/kg, et parfois bien au-delà: la lessive Omo et l'adoucissant Lenor comprennent tous deux une fragrance allergisante à plus de 600 mg/kg.

Des allergènes pas que dans les parfums

Globalement, les liquides vaisselle et les nettoyeurs ménagers contiennent moins de ces substances, et à des concentrations moins élevées. Une référence tout de même se distingue négativement: le nettoyeur multisurface Carolin Jasmin & eucalyptus. Il cumule cinq parfums allergisants à plus de 100 mg/kg, dont l'un à 343 mg/kg. Il écope de ■. Deux autres



ÉTIQUETTES Carton rouge pour l'information aux

Nous n'avions guère d'illusions, nous sommes néanmoins très déçus: l'information est quasiment toujours absente des étiquettes des détergents contenant des parfums allergisants non réglementés. Certes, ils ne sont pas en infraction à ce jour. Tout de même, les consommateurs devraient en être informés, et c'est pourquoi nous les sanctionnons d'un ■ ou ■■. Parmi eux, on retrouve des références qui usent d'un marketing rassurant sur ce sujet. On l'a vu: trois adoucissants se disant « hypoallergéniques »

(Lenor Fresh Air Sensitive hypoallergénique, Cajoline Doux & pur l'original hypoallergénique et Soupline Concentré hypoallergénique) intègrent, en réalité, plusieurs de ces parfums allergisants à des concentrations bien supérieures à 100 mg/kg⁽¹⁾. Ils ne l'indiquent nulle part sur l'étiquette. Carton rouge aussi pour le liquide vaisselle Twido Peaux sensibles amande d'Aldi. Le benzaldéhyde, qu'il comporte à hauteur de 422 mg/kg, ne figure pas sur le flacon. Certaines marques mentionnent ces allergènes dans les fiches ingrédients

de leurs produits publiées sur Internet. C'est le cas d'Henkel pour ses lessives Le Chat, Super Croix, X-Tra et Mir, mais aussi de Lidl pour Formil. C'est mieux que rien, mais cela reste insuffisant pour une bonne information du consommateur.

Des substances qui passent à la trappe ?

C'est sur le produit que ces allergènes doivent pouvoir être facilement identifiés. L'idéal serait même d'ajouter « Allergènes: ... » avant leur énumération. Autre constat, dans plusieurs détergents testés, nous avons



nettoyants multisurfaces (Mr. Propre Bicarbonate et eucalyptus et Ajax Fête des fleurs fraîcheur muguet) alignent également trois fragrances allergisantes au-delà de 100 mg/kg. Ils se contentent donc de ★.

Attention tout de même: pour ce test, nous nous sommes focalisés sur les parfums. Or, les détergents peuvent renfermer d'autres ingrédients problématiques, tels que la méthylisothiazolinone (MIT). Celle-ci est utilisée, seule ou associée à la méthylchloroisothiazolinone (MCIT), en tant que conservateur. Ces composés sont connus pour être de puissants allergènes cutanés... Certains produits bien classés, car peu chargés en parfums allergisants, comportent ce mélange MIT/MCIT. C'est le cas de la lessive Prix mini de U. ♦



consommateurs

trouvé un parfum soumis à obligation d'étiquetage à plus de 100 mg/kg, alors qu'il n'apparaissait pas sur l'étiquette. C'est le cas, entre autres, de la lessive Omo 3 en 1 jasmin & fleur de coton et du liquide vaisselle Palmolive Original, qui renferment respectivement 612 mg/kg et 162 mg/kg de benzyl alcool. Les fabricants ont été notifiés de ce résultat, mais peu d'entre eux ont réagi, et aucun n'a donné d'explication. Le benzyl alcool n'est pas toujours employé en tant

que fragrance. On l'utilise, par exemple, comme conservateur des matières premières. Un fabricant a par ailleurs avancé, lors d'un précédent test, qu'il pouvait être le fruit d'une réaction entre plusieurs ingrédients. Quelles que soient les raisons de sa présence, nous considérons que cet allergène devrait être signalé au consommateur pour sa parfaite information. Nous pénalisons donc les produits concernés.

(1) Au-delà, l'étiquetage est obligatoire pour les parfums réglementés.

AHIRAO/ADOBE STOCK; A. LECOMTE; I. KARDASOV/ADOBE STOCK

DÉTERGENTS CLASSIQUES



24 DÉTERGENTS CLASSIQUES

PARFUMS ALLERGISANTS

NOS ANALYSES

Appréciation
consommateur
Information
Concentration
maximale mesurée
Nombre de parfums
≥ 100 mg/kg

ADOUCISSANTS

1	APTA (INTERMARCHÉ) ÉLIXIR DE PÊCHE	0	16	★★★	★★★
2	TANDIL (ALDI) CONCENTRÉ VOILE DE FRAÎCHEUR	2	312	★	■
3	LENOR JASMIN & ROSE DE MAI	6	623	■	■
4	SOUPLINE CONCENTRÉ GRAND AIR	6	1198	■	■

LIQUIDES VAISSELLE

1	PAIC CITRON VERT	0	0	★★★	★★★
2	ECO+ (E.LECLERC) CONCENTRÉ CITRON	0	21	★★★	★★★
3	UNI VERT (E.LECLERC) VINAIGRE BLANC & CITRON VERT	1	183	★	■
4	PALMOLIVE ORIGINAL À L'AMANDE DOUCE	2	162	★	■

LESSIVES LIQUIDES OU EN CAPSULE

1	ECO PLANET (CARREFOUR) LIQUIDE AU SAVON VÉGÉTAL	0	16	★★★	★★★
2	PRIX MINI (U) TOUS TYPES DE TISSUS BLANC ET COULEURS	0	32	★★	★★★
3	X-TRA TOTAL LIQUIDE 4 + 1	3	369	★	■
4	U DOSES THÉ VERT ET FLEURS DE CERISIER	3	456	★	■
5	FORMIL (LIDL) CAPSULES 3 EN 1 BOUQUET PRINTANIER	5	284	■	■
6	LE CHAT L'EXPERT CAPSULES TRIO-BULLES	6	544	■	■
7	OMO CAPSULES 3 EN 1 JASMIN & FLEUR DE COTON	6	612	■	■
8	ARIEL LIQUIDE ORIGINAL	7	505	■	■
9	DASH CAPSULES 2 EN 1 AMBRE & ORCHIDÉE	7	2442	■	■

NETTOYANTS MÉNAGERS

1	CILLIT BANG SPRAY EXPERT JAVEL	0	0	★★★	★★★
2	SIMPL CHOICE (CARREFOUR) MULTI-SURFACES CITRON	0	0	★★★	★★★
3	SANYTOL MULTI-SURFACES LE DÉSINFECTANT NETTOYANT EUCALYPTUS	0	21	★★★	★★★
4	LA CROIX SPRAY AVEC JAVEL ULTRA DÉGRAISSANT	0	42	★★	★★★
5	AJAX MULTIUSAGES FÊTE DES FLEURS FRAÎCHEUR MUGUET	3	232	★	■
6	MR. PROPRE MULTI-USAGES AU BICARBONATE ET EUCALYPTUS	3	427	★	■
7	CAROLIN MULTI-SURFACES HUILES ESSENTIELLES JASMIN & EUCALYPTUS	5	343	■	■

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

Écolabel européen Ecocert

SFAM

La chute du plus jeune milliardaire de France

Après des années de procédure, le tribunal correctionnel de Paris a jugé Sadri Fegaier. Le charismatique patron de la SFAM risque la prison ferme. Les victimes, elles, n'en ont pas terminé. — Par **CYRIL BROSSET**

« Vous avez réussi à me faire chuter, à casser le projet d'un jeune entrepreneur. Vous pouvez tout me prendre. » Il aura fallu attendre les dernières minutes de son procès pour que Sadri Fegaier fende l'armure. Au cours de l'ultime prise de parole avant la mise en délibéré, l'homme d'affaires, en larmes, est revenu sur son existence: son père malade, sa mère femme de ménage, les huissiers qui sonnaient à la porte... Il s'est aussi souvenu de l'été de ses 14 ans, quand après avoir passé deux mois à cueillir des fruits, il avait remis à sa mère l'argent de sa paie afin de l'aider à subvenir aux besoins de la famille. Toute sa vie, Sadri Fegaier a cherché à sortir de cette précarité. Ayant quitté l'école sans diplôme, il a commencé sa carrière en ouvrant des magasins de téléphonie, avant de se lancer dans l'assurance affinitaire et de créer la SFAM en 1999. Dès lors, il connaîtra une ascension fulgurante, jusqu'à se brûler les ailes et se retrouver, à 44 ans, devant la justice. Sadri Fegaier a comparu fin septembre devant la 31^e chambre du tribunal correctionnel de Paris pour des pratiques commerciales trompeuses, accusé de ne pas avoir pris en compte les demandes de résiliation et de remboursement de ses clients. Pendant les sept jours d'audience, les magistrats ont décortiqué le « système SFAM ». À cette fin, ils se sont en grande partie appuyés sur une minutieuse enquête de la Direction générale de la concurrence, de la consommation

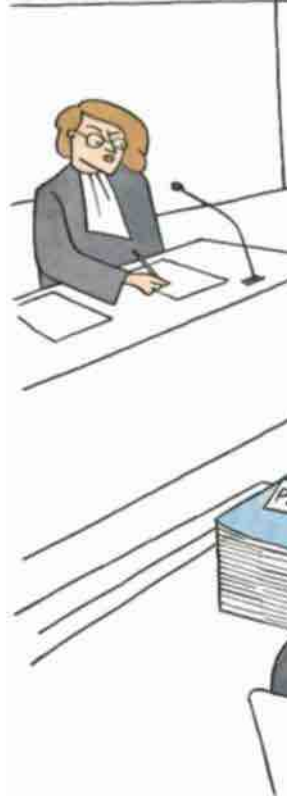
et de la répression des fraudes (DGCCRF). Durant plusieurs mois, des agents de son service national des enquêtes ont en effet analysé des données, épluché de nombreux documents et auditionné des protagonistes. Ils en sont arrivés à la conclusion qu'un système avait été délibérément mis en place afin de prélever impunément de l'argent sur les comptes bancaires des consommateurs.

Une organisation « conçue pour perdre le client »

À la barre, les témoignages d'ex-salariés n'ont fait que renforcer leurs convictions. Deux anciennes superviseuses du centre d'appels de Roanne (Loire), citées comme témoins par l'UFC-Que Choisir, qui s'est portée partie civile, ont décrit une organisation d'entreprise « tentaculaire », « opaque », « conçue pour perdre le client ». « Les téléopérateurs avaient comme consigne de rassurer les personnes qui les appelaient en leur disant que leur demande était bien prise en compte, expose l'une d'entre elles. En réalité, ils n'avaient aucun moyen de s'assurer qu'elle était traitée et se contentaient de transférer les informations à un autre service. Je n'avais vu cela dans aucune des autres sociétés pour lesquelles j'avais travaillé avant. »

« Nous avons eu des soupçons sur les agissements de notre direction en 2021, lorsque les clients ont commencé à être très nombreux à téléphoner pour se plaindre et à devenir de plus en plus virulents, se remémore Nicolas Zeimet, l'ancien responsable du syndicat CFDT, qui s'est lui aussi porté partie civile. J'ai alerté Monsieur Fegaier en personne à plusieurs reprises. Au début, il m'a expliqué que les clients

Un système a été mis en place pour prélever impunément de l'argent sur les comptes bancaires des consommateurs





n'avaient pas compris ce qu'ils avaient signé. Puis, il m'a garanti que des dispositions seraient prises, mais rien n'a été fait. Au contraire, il persistait à évoquer devant les salariés un taux de satisfaction de 98%, très éloigné de ce que les téléopérateurs constataient sur le terrain et de ce que je pouvais voir en tant que chargé de mission qualité.»

L'homme d'affaires nie tout en bloc

Pendant les sept heures qu'a duré son audition, Sadri Fegaier n'aura eu de cesse de répéter que «le processus de résiliation était simple» et que les demandes étaient «systématiquement traitées». S'il admet quelques soucis passagers, il soutient qu'à chaque fois «un plan d'action était mené» et que tout finissait par «se régler». En dépit des évidences, l'homme est resté droit dans ses bottes, quitte à parfois frôler le ridicule. Les scripts qui incitaient les téléconseillers à ne pas dire la vérité aux clients? «Je les découvre», clame-t-il. Les agents de la DGCCRF les lui avaient pourtant présentés dès 2021. «Il s'agit peut-être de brouillons ou d'initiatives personnelles de salariés, mais ce ne sont en aucun cas des documents validés par la direction», affirme-t-il. Les problèmes de résiliation qu'ont rencontrés les clients? «Le logiciel a peut-être dysfonctionné ou il y a eu un souci au moment de la souscription.» Les mandats de prélèvements laissés actifs après la résiliation? «Il arrive que des conseillers bancaires se >>>

ROCAMBOLESQUE ! L'opération de cache-cache

Outre les pratiques commerciales trompeuses, Sadri Fegaier était aussi poursuivi pour obstacle à fonctions. Non seulement les agents de la DGCCRF l'accusent de leur avoir fourni des listings incomplets et des scripts créés de toutes pièces, mais ils le soupçonnent aussi d'avoir dissimulé des documents appartenant à une salariée, dont ils avaient réclamé la transmission. «On nous avait dit que cette personne ne faisait pas partie de la société. Sauf que, quelques jours

après notre perquisition, nous avons eu vent, par la presse locale, que des cartons avaient été déplacés», se souvient un agent. De fait, les enquêteurs découvrent, dans un lieu à l'écart de l'entreprise, une palette contenant des cartons au nom de la fameuse salariée. Selon eux, des employés auraient profité d'une opération d'archivage pour mettre ces documents hors de leur vue. Sadri Fegaier, lui, nie avoir donné la moindre instruction dans ce sens.

La procureure de la République a réclamé la peine maximale : deux ans de prison et 300 000 € d'amende

>>> *trompent.* Il n'a pas hésité non plus à botter en touche lorsque les questions devenaient trop pressantes. Ce fut le cas à propos de l'obtention de la norme de qualité Iso 9001:2015. *«Ce n'est pas moi qui m'en occupais»,* rétorque-t-il, tandis que l'avocat de l'UFC-Que Choisir lui montre un document signé de sa main et souligne que cette certification passe inévitablement par un engagement total du dirigeant. Même attitude quand la présidente du tribunal lui demande de s'expliquer sur les étranges paramétrages du logiciel de gestion du parc clients. *«J'élaborais la stratégie et j'échangeais avec les actionnaires, mais je ne m'occupais pas de l'opérationnel»,* s'est-il justifié, bien loin de l'image du patron *«omniprésent»* et *«maîtrisant les offres sur le bout des doigts»* que décrivent ses salariés.

« Ma mère a perdu pied avec cette histoire »

Face à cette défense bancal, les victimes présentes dans la salle ont parfois eu du mal à garder leur calme. L'émotion a atteint son paroxysme lorsque 28 d'entre elles ont apporté leur témoignage. À la barre, toutes ont raconté peu ou prou la même histoire: l'acquisition d'un smartphone ou d'une tablette dans une boutique Fnac, le discours rassurant du vendeur qui les incite à souscrire un contrat d'assurance, puis la découverte, parfois quelques années plus tard, d'un nombre impressionnant de prélèvements indus. Si toutes ont cherché à stopper la machine, rares sont celles qui y sont parvenues. Ainsi, devant un Sadri Fegaier impassible, le jeune Léo a révélé comment, alors qu'il n'avait que 23 ans, il s'est aperçu que l'achat d'un ordinateur quelques années plus tôt avait déclenché pas moins de 475 prélèvements frauduleux en l'espace de quatre ans, pour un montant total de 24 000 €. Lucie a rapporté qu'après avoir «perdu» 9 650 €, elle a été contrainte d'emprunter de l'argent à des amis, car elle devait

rendre visite à sa maman au Togo puis payer son enterrement. Elle souhaite récupérer cette somme afin de pouvoir *«les rembourser»*. Christine, elle, s'est souvenue avec émotion de sa mère qui a *«complètement perdu pied»* après avoir appris qu'elle n'avait plus assez de sous sur son compte pour acheter des cadeaux de Noël à sa famille. *«Après cet événement, elle n'a plus eu confiance en personne et n'est plus sortie de chez elle. Elle s'est renfermée sur elle-même, à tel point que nous avons été obligés de la placer en Ehpad.»* Quant à Jason, un jeune homme lourdement handicapé, il a décrit, par l'intermédiaire de son synthétiseur vocal, l'impact très négatif qu'avait eu toute cette affaire sur l'entreprise qu'il venait de créer et sur sa santé.

Une ambition démesurée

La plupart disent s'être rendu compte du problème en 2023, alors que la SFAM ne semblait plus avoir aucune limite. À cette époque, en effet, certaines victimes ont dénombré jusqu'à 50 prélèvements en un seul mois, et d'anciens clients, qui pensaient en avoir fini avec la SFAM, ont remarqué que les ponctions reprenaient de plus belle. Des avocats des parties civiles voient dans cet emballement une conséquence de l'ambition démesurée de Sadri Fegaier. *«L'emprunt qu'il avait contracté en 2018 pour acquérir 11 % du groupe Fnac Darty l'engageait à verser chaque année 40 millions d'euros d'intérêts. Afin d'honorer ses échéances, il n'avait d'autre choix que de grossir vite et de faire rentrer un maximum de cash»,* analyse notamment le défenseur de la CFDT.

Au terme du procès, la procureure de la République a réclamé la peine maximale pour Sadri Fegaier, à savoir deux ans de prison, dont six mois avec sursis probatoire, et 300 000 € d'amende. Elle a aussi demandé son placement sous mandat de dépôt, une interdiction de démarchage et de gestion pendant cinq années, et la saisie de ses biens personnels. Des amendes ont par ailleurs été requises à l'encontre des six sociétés, poursuivies pour un total de 3,35 millions d'euros. Ces réquisitions ont été applaudies par les victimes présentes dans la salle. Les avocats de Sadri Fegaier, eux, ont plaidé sa relaxe. Le jugement sera rendu le 17 décembre. ♦

L'affaire continue

JUSTICE D'autres actions à mener

Le jugement qui sera rendu en décembre ne signera pas la fin de l'affaire SFAM. D'une part, parce qu'il est susceptible d'appel. Un deuxième procès aura donc peut-être lieu. D'autre part, parce que de nouvelles procédures

pourraient être lancées. M^e Alexis Macchetto, l'avocat de l'UFC-Que Choisir, a en effet exhorté le parquet à mener d'autres actions à l'encontre de Sadri Fegaier. *«Nous avons des éléments qui montrent que des mandats de prélèvement*

ont été transmis à des sociétés en toute illégalité, a-t-il révélé lors de sa plaidoirie. On ne peut pas en rester là, sinon l'histoire va recommencer et les victimes d'aujourd'hui reviendront devant vous.» Des actions visant les biens propres de Sadri

Fegaier pourraient aussi être engagées. Quant aux quelque 2 000 consommateurs qui se sont portés parties civiles, ils auront beau bénéficier d'une décision en leur faveur, rien ne dit qu'ils récupéreront un jour l'argent perdu.



Les **tests** du mois

28 | THERMOSTATS ET VANNES CONNECTÉS

Ces deux types d'équipement permettent de piloter à distance le chauffage de la maison. Un vrai gain de confort.

35 | AIR FRYERS

38 | TÉLÉVISEURS 55 ET 65 POUCES

42 | PNEUS HIVER ET TOUTES SAISONS

45 | TESTÉ AILLEURS

158 produits
achetés,
5 laboratoires
sollicités,
293 115 €

investis pour guider
vos choix vers
une consommation
responsable.

NOTRE EXPERTISE

LES PRODUITS CHOISIS

Tous les produits que nous analysons 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 articles 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 références sont évaluées 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 article 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

La référence présente le meilleur compromis entre qualité et prix.



MOINS IMPACTANT

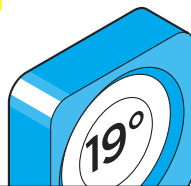
Aucun produit n'est irréprochable, mais celui-ci s'avère plus écoresponsable

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.



THERMOSTATS ET VANNES CONNECTÉS

Le confort avant tout

Si vous vous chauffez au gaz ou au fioul, thermostats et vannes thermostatiques connectés vous permettent de régler la température depuis votre smartphone.

— Par **BORIS CASSEL** avec **VINCENT ERPELDING**

Gaz, électricité, fioul... Nos factures ont pris un gros coup de chaud ces dernières années! Selon l'Agence de la transition écologique (Ademe), chaque ménage français consacre environ 1 720 € par an aux énergies (hors carburant). Loin devant la production d'eau chaude, l'éclairage ou la cuisson, le chauffage engloutit l'essentiel (66%) de ce budget. C'est donc, si l'on veut réaliser des économies, le premier poste à comprimer. Qu'il s'agisse d'isoler par l'extérieur, de changer des fenêtres ou d'installer une pompe à chaleur, les opérations les plus efficaces pour préserver son pouvoir d'achat sont aussi, bien souvent, les plus lourdes. Si la perspective de faire des travaux vous rebute, pas de panique, il vous reste quelques options sur la table. La première? Baisser – un peu – le chauffage. Il suffit de diminuer la température du logement de 1 °C afin d'alléger sa consommation d'énergie de 7%, affirme l'Ademe. Autre solution: la «chasse au gaspi». Mettre les radiateurs en position hors gel lorsque l'on part de chez soi, couper ceux de la salle d'eau, limiter le chauffage le soir... une série de petites mesures utiles et faciles à mettre en œuvre, sous réserve que vous ayez posé un thermostat programmable. Vous lui dites quand et comment chauffer, et le tour est joué. Encore trop rébarbatif pour vous? Jetez un œil, alors, aux thermostats et vannes «connectés» et «intelligents». À en croire leurs fabricants, ils optimisent le chauffage en quelques clics, apportant confort et économie. Vraiment? Décryptage. ♦

Questions

Réponses

➔ À quoi servent les thermostats et vannes thermostatiques connectés ?

Ce sont, d'abord et avant tout, des thermostats programmables. Ils offrent, par conséquent, les mêmes fonctionnalités de base: vous leur indiquez une température à atteindre et, s'il fait trop froid, ils mettent la chaudière et/ou les radiateurs en route. Il est évidemment possible d'établir des plannings de chauffe, avec des ambiances différentes à certaines heures ou certains jours (plus frais lorsque vous êtes parti à votre travail, confort maximal le dimanche matin...). Mieux, contrairement aux thermostats programmables classiques, ces appareils sont «intelligents» dans



Les thermostats et vannes thermostatiques connectés adaptent le chauffage au rythme de vie des occupants du logement.

la mesure où ils adaptent leur programmation à votre présence et à certaines situations problématiques, comme une fenêtre laissée ouverte. De plus, reliés à votre box internet, ces thermostats et vannes peuvent être pilotés depuis une application mobile ou un site web. Quel intérêt ? Disposer d'une interface pratique pour définir les calendriers de chauffage et, surtout, avoir la capacité de faire face à des imprévus (un adolescent rentrant plus tôt du lycée, par exemple) en mettant «un coup de chaud» à distance sans être obligé de revenir à votre domicile en catastrophe. Bref, les thermostats et vannes thermostatiques connectés modulent le chauffage de la maison au rythme de vie de ses occupants.

→ Sont-ils compatibles avec tous les types de chauffage ?

Non, lisez attentivement les recommandations des constructeurs avant d'acheter. C'est surtout le chauffage électrique qui entraîne des difficultés. Pour quelle raison ? La plupart des thermostats connectés (de qualité) ne sont pas compatibles avec ce type de radiateur. Autre écueil, bon nombre d'installations électriques ne répondent pas aux exigences techniques minimales des fabricants (radiateurs trop vieux, absence de fil pilote, etc.). Il faut alors, avant de poser un thermostat connecté, se lancer dans des travaux de remise aux normes et munir chaque convecteur de coûteux programmeurs voire, dans les situations les plus extrêmes, les remplacer. Un investissement très lourd. Voilà pourquoi nous avons décidé de ne pas nous attarder sur ces appareils dans ce dossier. Notre comparatif porte exclusivement sur les dispositifs destinés au chauffage central, entendu comme un réseau d'eau reliant des radiateurs à une chaudière (gaz, fioul, électrique, bois) ou à une pompe à chaleur.

→ Quelle différence entre ces deux produits ?

Le thermostat se présente sous la forme d'un boîtier à fixer au mur de la principale pièce de vie (en général, le salon). Il ne mesure la température que de la pièce où il a été placé. Résultat, c'est cette dernière qui donne le «la» pour l'ensemble du logement. S'il y fait trop froid, c'est toute l'habitation qui profite d'un redémarrage de la chaudière. Une vanne connectée, elle, s'installe sur un radiateur à eau chaude. Elle n'agit que sur cet appareil

et entre en action en tenant compte de la température ambiante. Si vous en équipez tous vos radiateurs, vous pourrez choisir des températures différentes partout. Objectif : améliorer le confort et éviter des consommations inutiles.

→ Peut-on les installer soi-même ?

Le thermostat connecté doit être relié à la chaudière. Si vous possédez déjà un thermostat, il vous suffit de le retirer. Le nouveau joujou technologique viendra se glisser dans le boîtier existant. Place pour place. La manœuvre n'est pas très compliquée à réaliser. L'histoire se corse s'il faut équiper, pour la première fois, votre chaudière. Recourir à un électricien est alors

>>>

>>> fortement recommandé. Pour les vannes thermostatiques, là encore, tout dépend de l'état initial de votre installation. Remplacer une «tête thermostatique» (les poignées blanches avec une graduation de températures) par une vanne connectée est un jeu d'enfant : dévisser l'ancien modèle, visser le nouveau, profitez ! Si les radiateurs ne sont pourvus que de vieux robinets, décrochez votre téléphone et appelez un plombier...

➔ Sont-ils capables de fonctionner indépendamment ?

Oui. Ils sont tous deux capables d'enclencher le chauffage quand il fait trop froid. Mais, encore une fois, ils s'y prennent différemment. En lien direct avec la chaudière, le thermostat réussit à la relancer en quelques secondes. La vanne thermostatique, elle, ne dialogue – habituellement – pas avec la chaudière et doit attendre plusieurs minutes que celle-ci refasse circuler de l'eau chaude. Concrètement, pour augmenter la chaleur dans une pièce, la vanne s'ouvre et laisse cette eau chaude s'écouler dans le radiateur. En conséquence, la température de l'eau dans le circuit de chauffage diminue. La chaudière continue à fonctionner tant que l'eau qui lui revient est plus froide qu'à sa sortie. Si l'on souhaite pouvoir choisir une ambiance différente dans la salle à manger, la cuisine ou les chambres et disposer d'un système réactif aux instructions, il est donc nécessaire d'installer à la fois un thermostat et des vannes connectées.

➔ Peut-on poser un thermostat d'une marque et des vannes d'une autre ?

En théorie, oui. Dans les faits, c'est vivement déconseillé. Pourquoi ? Parce que le thermostat et les vannes de deux marques différentes risquent de ne pas réussir à communiquer efficacement entre eux. Dans ce cas de figure, c'est le thermostat qui prend la main et donne ses consignes à la chaudière. Il fixe la température à atteindre dans l'ensemble du circuit de chauffage. Les vannes ne peuvent alors pas la dépasser. La conséquence est simple : vous ne serez pas en mesure de chauffer plus la salle de bains que le salon ! Autre inconvénient, il faudra jongler avec deux applis... Bref, nous préconisons d'opter, si possible, pour un système unifié. Attention, vérifiez également la compatibilité entre les produits d'un même fabricant. Ainsi, chez Tado, les thermostats de la gamme X ne dialoguent pas avec les vannes de la génération V3+ !

➔ Combien ça coûte ?

Très cher ! Les prix des thermostats varient fortement d'un constructeur à l'autre, allant de 180 à 310 € dans notre test. Le coût de l'installation est, lui aussi, significatif. Selon l'Ademe, il faut prévoir, pour la pose d'un thermostat programmable (pas forcément connecté), entre 150 et 300 €.

THERMOSTAT VS VANNES

Quelle solution est la plus adaptée ?

Ces deux outils vous permettront de planifier le chauffage plusieurs jours à l'avance depuis votre smartphone. Mais chacun à leur manière : le thermostat uniformise la chaleur dans tout l'habitat quand les vannes vous permettent de définir des températures différentes dans chaque pièce. Voici comment vous pourrez les utiliser, par exemple, un samedi matin.

SCÉNARIO 1 Je branche un thermostat connecté sur ma chaudière

Coût de l'équipement : 200 €

Je programme une température cible de 19 °C. L'information est directement transmise à la chaudière. Toutes les pièces sont chauffées de la même manière, qu'elles soient fréquentées ou non.

Les plus

Prix • Facilité d'utilisation.

Le moins Ajustement manuel dans chaque pièce.

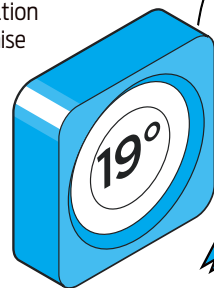
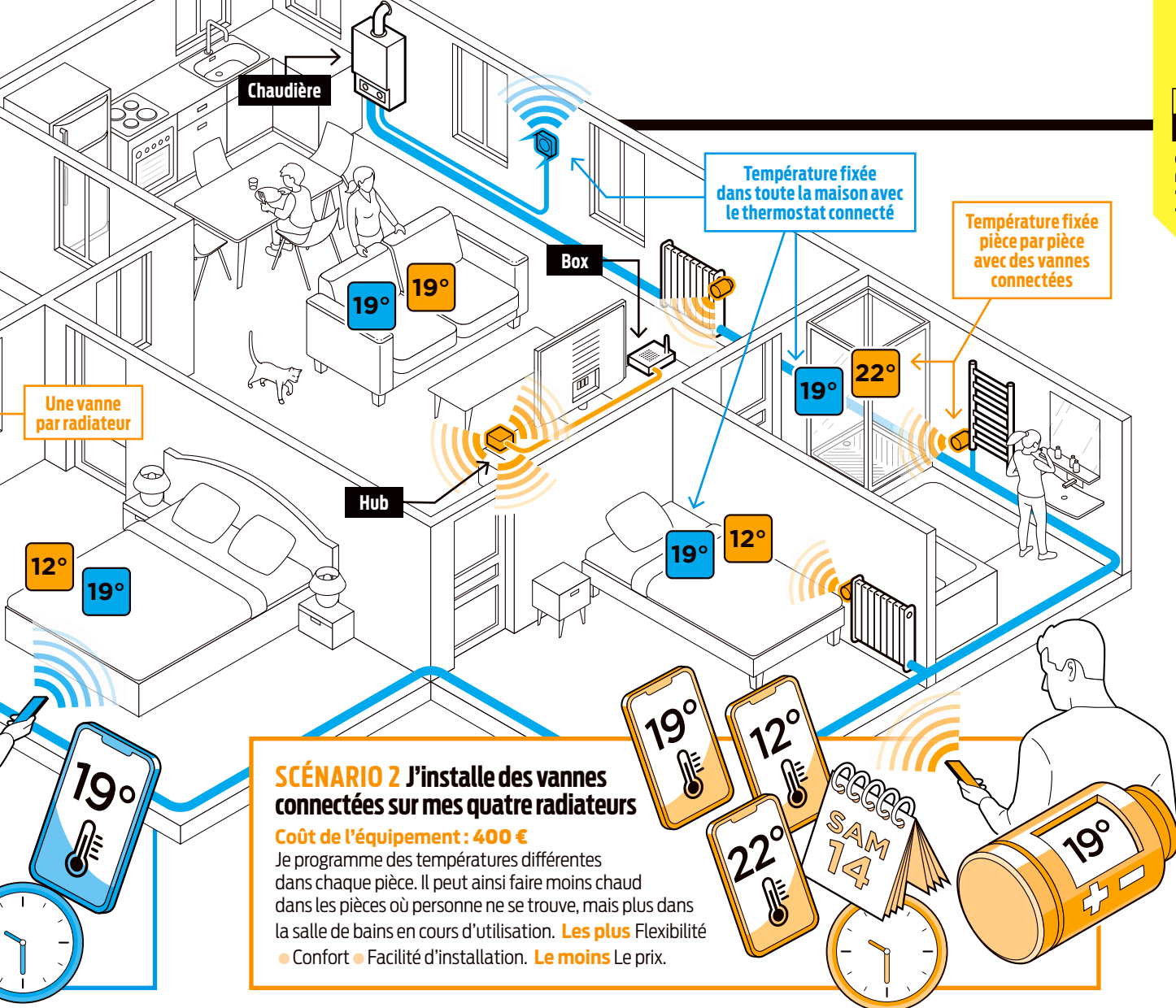


ILLUSTRATION : ANTOINE LEVESQUE

À cela s'ajoutent, dans certains cas, des frais récurrents : Tado réserve, par exemple, les fonctionnalités les plus avancées de ses appareils aux souscripteurs d'un abonnement à 29,99 € par an. Du côté des vannes connectées, la facture est encore plus salée. Comptez, a minima, une cinquantaine d'euros par radiateur équipé. Et sachez qu'il est parfois nécessaire de faire appel à un plombier pour les positionner...

➔ Quelles économies en attendre ?

Difficile de répondre précisément à cette question. Les fabricants se livrent à une véritable surenchère : 28 % d'économie de chauffage grâce au thermostat connecté de Tado, 37 % avec celui de Netatmo... L'Ademe assure, sur son site internet, que «l'installation d'un thermostat programmable permet d'économiser jusqu'à 15 % d'énergie de chauffage». Un pourcentage à considérer également avec prudence. Il provient d'une étude réalisée en 2019 et 2020 auprès d'un petit



échantillon, une trentaine de logements, tous situés en région parisienne. Pas de quoi en tirer des conclusions définitives... Soyons clairs: les thermostats et vannes connectés n'améliorent pas les performances techniques des radiateurs (pouvoir calorifique inchangé, etc.). Ce ne sont que des outils physiques et numériques, mis à la disposition des consommateurs pour, s'ils le désirent, éviter de gaspiller de l'énergie. Tout dépend donc du comportement des utilisateurs. Évaluer sérieusement et de manière objective l'efficacité énergétique de ces appareils relève de la gageure. C'est pourquoi nous ne nous y sommes pas hasardés.

➔ Mes données personnelles sont-elles bien protégées ?

Nous avons jugé la sécurité des produits phares du marché sur ce point, en les confrontant à différents types de cyberattaques (détournement du réseau wifi, tentative de forcer

l'accès au compte personnel...) et en vérifiant quelques points clés (robustesse du mot de passe...). Même si le risque zéro n'existe pas dans le domaine de la sécurité informatique, les résultats de nos tests sont plutôt rassurants. Nous n'avons détecté qu'un seul problème majeur: les vannes de la marque Fibaro échangeaient des informations (par protocole dit SSH) avec des services extérieurs sans en informer l'utilisateur.

➔ Ces équipements sont-ils obligatoires ?

La pose d'un thermostat connecté n'est pas une obligation légale. En revanche, les thermostats programmables – qu'ils soient connectés ou non – s'imposent dans nos foyers. Leur installation est désormais systématique lors d'un changement de chaudière. Et, à partir du 1^{er} janvier 2027, tous les logements devront être équipés d'un thermostat capable de réguler la température pièce par pièce. ♦

>>>

THERMOSTATS CONNECTÉS

Chers mais efficaces

**Tado THERMOSTAT INTELLIGENT X****200 €** 16,5/20 | ★★★

Précision du thermomètre, températures cibles définies à 0,1 °C près, programmation hebdomadaire flexible... ce modèle permet de piloter finement la chaudière. Il dispose même (sur abonnement) d'une fonction Auto-assist, qui baisse le chauffage en cas de fenêtres ouvertes ou d'absence. Il peut être associé à des vannes Tado de la génération X (la V3+ n'est pas compatible) pour modifier les températures pièce par pièce.


**Google NEST LEARNING THERMOSTAT****249 €** 16,2/20 | ★★★

Adapté à la plupart des systèmes de chauffage (gaz, fioul...), il se compose d'un thermostat et d'un boîtier à relier à la chaudière. Il résiste bien aux cyberattaques. Grâce à sa fonction d'autoapprentissage, il vous suggérera un planning de chauffe personnalisé. Petit bémol, il ne peut être couplé avec des vannes thermostatiques de radiateur. À noter : il peut fonctionner avec les terminaux d'Apple (iPhone, iPad...).

Une aide pour vous équiper

Si vous faites poser un thermostat ou des vannes thermostatiques connectés par un professionnel, vous pouvez bénéficier d'une aide financière généreuse. La prime « Coup de pouce pilotage connecté du chauffage pièce par pièce » est ouverte à tous, propriétaires comme locataires, sans aucune condition de ressources. Votre logement doit avoir été construit il y a plus de deux ans et être équipé d'un chauffage individuel. La somme versée dépend de la surface de l'habitat : elle oscille entre 260 €, pour moins de 35 m², et 624 €, pour plus de 130 m². À l'heure où nous écrivons – avant le vote de la loi de finances pour 2025 –, ce dispositif devait prendre fin au 31 décembre 2024. Attention, il faut que le matériel installé respecte des caractéristiques techniques listées dans une fiche intitulée « BAR-TH-173 ».

8 THERMOSTATS CONNECTÉS

 8 THERMOSTATS CONNECTÉS	FACILITÉ D'EMPLOI					ET DONNÉES PRIVÉES				Note sur 20	PRIX	Compatible OpenTherm (1) Géolocalisation/ tracking position	Fonction autoapprentissage sur thermostat	thermostats de radiateurs en multizone (2)	Compatible avec vannes thermostatiques de radiateurs	Utilisation en multizone (3)		
	PERFORMANCES	APPLICATION		Android	iOS	APPRECIATION	SÉCURITÉ	RICHESSE FONCTIONNELLE										
		via le thermostat Mise en service/ Instructions	Usage via le site web															
1	TADO THERMOSTAT INTELLIGENT X	★★★	★★★	★	★★★	★★★	★★	★★	★★★	16,5	★★★	200	●	●	–	●	●	●
2	TADO THERMOSTAT INTELLIGENT SANS FIL V3+	★★★	★★★	★	★★★	★★★	★★	★★	★★★	16,3	★★★	230	●	●	–	●	●	●
3	GOOGLE NEST LEARNING THERMOSTAT	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★★	16,2	★★★	249	●	●	●	●	●	–
4	NETATMO THERMOSTAT INTELLIGENT	★★★	★★★	★	★★★	★★★	★★	★★★	★★	15,5	★★	180	–	–	–	●	●	●
5	GOOGLE NEST THERMOSTAT E	★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★	15	★★	219	●	●	●	●	●	–
6	HONEYWELL ATP921R3100 THERMOSTAT D'AMBIANCE MULTIZONE CONNECTÉ	★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★★	★★★★	★★	14,8	★★	285	–	– (3)	●	●	●	●
7	BOSCH EASYCONTROL CT 200	★★★	★★	★	★★★	★★★	■ ■	★★	★★★	14,7	★★	310	●	●	●	–	●	●
8	HONEYWELL LYRIC T6R	★★★	■	★★	★★★	★★★	■ ■	★★	★★★	14,4	★★	220	●	●	●	●	●	–

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

(1) Permet au thermostat de contrôler la chaudière avec plus de précision. (2) Avec d'autres thermostats et/ou vannes connectés supplémentaires. (3) Module OpenTherm disponible en option.

VANNES CONNECTÉES



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

La facilité d'utilisation, ça compte



12 VANNES CONNECTÉES

		FACILITÉ D'EMPLOI					APPRECIATION	SÉCURITÉ	RICHESSE FONCTIONNELLE	VIÉRIVÉE	APPRECIATION GLOBALE	Note sur 20	PRIX	Sécurité enfant sur la vanne	Géolocalisation/tracking position	Fonction autoapprentissage	Détection fenêtre ouverte
		PERFORMANCES	Mise en service/Instructions	via la vanne	Usage Android	Usage iOS											
1	TADO TÊTE THERMOSTATIQUE INTELLIGENTE X	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	17,3	★★★	100	●	●	●
2	TADO TÊTE THERMOSTATIQUE CONNECTÉE ET INTELLIGENTE V3+	★★★	★★★	★	★★★	★★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	16,8	★★★	150	●	●	●
3	NETATMO TÊTE THERMOSTATIQUE INTELLIGENTE	★★★	★★★	★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★	15,6	★★	90	-	-	●
4	HOMBLI SMART RADIATOR THERMOSTAT	★★★	★★	★	★★★	★★★	■	★★	★★★	★★★	★★★	15,2	★★	70	●	●	-
5	HAMA SMART RADIATOR THERMOSTAT	★★★	★★	★	★★	★★	■	★	★★★	★★★	★★★	15,1	★★	49	●	●	-
6	TP LINK KE100 TÊTE DE VANNE RADIATEUR THERMOSTATIQUE CONNECTÉE	★★★	★★★	■	★★	★★	■	★	★★★	★★★	★★	15	★★	55	●	●	-
7	EZVIZ TÊTE THERMOSTATIQUE CONNECTÉE T55	★★★	★★	★	★★	★★	■	★	★★★	★★	★★★	14,6	★★	60	●	●	-
8	AQARA RADIATOR THERMOSTAT E1	★★★	★★	■	★★	★★	■	★	★★★	★★	★★★	14,6	★★	60	●	●	-
9	FIBARO THE HEAT CONTROLLER	★★★	■	■	★	★	■	■	★	★★★	★★★	12,7	★★	80	●	●	●
10	EVE VANNE DE RADIATEUR INTELLIGENTE	★★★	★★	■	■	★★	■	■	★★	★★	★★	12,3	★★	80	●	●	-
11	SALUS TRV10RFM COMMANDE VANNE RADIATEUR	★★★	★★	■	★★	★★	■	■	★★★	★★★	★	11,8	★	70	-	●	-
12	HOMEPILOT TÊTE THERMOSTATIQUE CONNECTÉE	★★	★★	■	★★	★★	■	★	★★★	★★★	★★	11,3	★	65	-	●	-



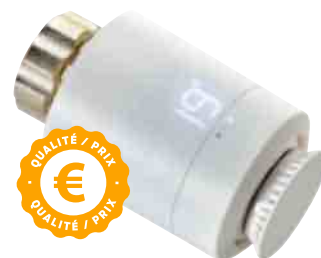
Tado TÊTE INTELLIGENTE X
100 € **17,3/20 | ★★★**

Placée sur un chauffage à eau, cette tête se connecte à un hub (le bridge X) relié à la box internet. Mais elle reste facile à installer et sait faire preuve de précision : on peut, sur l'appli, choisir la température à 0,1 °C près, pièce par pièce. Une action aussi possible en tournant les couronnes de vanne. Le modèle réagit rapidement aux variations du thermomètre (fenêtre ouverte...). Hélas, il n'est pas compatible avec la vanne Tado V3+.



Netatmo TÊTE THERMOSTATIQUE
90 € **15,6/20 | ★★**

Les concepteurs de cette vanne ont bien réfléchi aux interactions avec l'utilisateur. Une simple rotation de la valve suffit pour changer la température de la pièce. Le pilotage en ligne (via l'appli ou le site) est, lui aussi, très fluide, et une assistance vous aide à créer vos plannings de chauffage pour chaque pièce et selon les périodes (vacances scolaires...). Un regret : l'absence de sécurité enfant.



Hama SMART RADIATOR THERMOSTAT
49 € **15,1/20 | ★★**

Facile à poser, cette vanne mesure bien la température de la pièce. L'information n'apparaît hélas que sur le smartphone. La création d'un calendrier de chauffe pièce par pièce est plutôt aisée, même si les journées ne peuvent être découpées qu'en quatre tranches horaires. La sécurité informatique affiche un bon niveau. Dommage qu'il n'y ait pas de page web dédiée à la commande du système.

>>>

THERMOSTATS « GRATUITS » mais pas sans contrepartie !



Des entreprises proposent de vous installer sans frais des thermostats. Elles captent, en échange, des aides publiques.

A quoi bon se ruiner s'il est possible de ne rien dépenser ? C'est sans doute la réflexion que beaucoup de lecteurs se feront en découvrant notre test de thermostats connectés, parfois très chers. Car les publicités vantant l'entière gratuité de ces produits fleurissent sur Internet et dans les transports en commun ! Ces offres émanent aussi bien de petites sociétés que d'entreprises de premier plan dans le secteur de l'énergie et du bâtiment, telles qu'Engie, Carrefour Énergies ou encore le Groupe Verlaine.

UN PIED CHEZ VOUS

À l'origine, ces sociétés ciblait les personnes se chauffant grâce à des radiateurs électriques. Désormais, elles visent également les propriétaires et les locataires de logements disposant du chauffage central. Il leur est proposé un pack complet, qui inclut la livraison et la pose d'un thermostat et/ou d'appareils équipant les radiateurs (boîtier de communication pour les électriques, vannes pour les appareils à eau chaude), et une application pour piloter le chauffage. Ces équipements auraient un fort impact sur les factures, certains professionnels évoquant des chutes de consommation de 15 à 25%. Mais qui paye à l'arrivée ? En fournissant thermostats et objets connectés aux ménages, ces firmes profitent largement des financements publics, en particulier de la prime « Coup de pouce », versée sans condition de ressources (lire l'encadré p. 32). Ces aides peuvent être encaissées



directement par l'installateur. « Elles sont déduites sur la facture et le consommateur n'a rien à débours », explique un porte-parole du Groupe Verlaine, qui ajoute, sans détour, qu'il s'agit aussi d'une « démarche commerciale » qui permet à sa société de « mettre un pied chez le client, d'entrer en contact avec lui » afin, ensuite, de « lui présenter d'autres produits comme du photovoltaïque ou de l'isolation ».

LA TEMPÉRATURE DIMINUÉE MOMENTANÉMENT

En ce qui concerne les foyers chauffés à l'électricité, la logique est un peu différente. « Nous bénéficions alors d'une double rémunération », indique un autre acteur du secteur. D'une part, en captant le « Coup de pouce » ; d'autre part, en monnayant « l'effacement de consommation ». Ce terme barbare désigne un mécanisme très simple. L'électricité ne se stocke pas à grande échelle. Il faut donc en permanence ajuster l'offre (la production des centrales, éoliennes, etc.) à la demande des entreprises et des particuliers.

Pour y arriver, les pouvoirs publics ont notamment mis en place un marché où l'on monétise sa capacité à réduire sa consommation d'électricité à un instant T. Or, quand ils acceptent ces installations « gratuites » chez eux, les ménages consentent à ce que leur chauffage puisse être abaissé ponctuellement par la société qui est intervenue ou l'un de ses partenaires. Dans le secteur énergétique aussi, si c'est gratuit, c'est que vous êtes le produit ! ♦

Gare aux arnaques

Les escrocs ont flairé le filon du « thermostat connecté gratuit ». Les offres bidon abondent sur Internet. Le but ? Vous dérober vos données personnelles. Ces sites frauduleux sont, pour la plupart, assez simples à repérer. Allez en bas de la page d'accueil, là où figurent d'ordinaire les informations contractuelles obligatoires. S'il n'y a ni conditions générales de vente ni celles d'utilisation, ou encore si l'adresse semble farfelue, fuyez !

AIR FRYERS

La friteuse à air chaud est la nouvelle coqueluche des cuisines. Mais elle ne fait pas que les frites : elle saisit, rôtit, réchauffe, cuit, voire déshydrate.

— Par ANNE-SOPHIE STAMANE
avec GABRIELLE THÉRY



Ninja a de sérieux concurrents

« Friteuse à air », « friteuse à air chaud », « friteuse sans huile » : le fameux air fryer ne peut pas cacher ses origines. Au départ, il a été conçu pour cuire des frites. Son ancêtre est d'ailleurs l'Actify (Seb), né voilà presque 20 ans de l'ambition de préparer des frites sans passer par la case bain d'huile (lire l'encadré p. 37). Mais, au fil du temps, l'air fryer s'est imposé en cuisine par sa polyvalence. Un million d'exemplaires ont été vendus en France l'an dernier, soit trois fois plus qu'en 2022. Conséquence de cet engouement, les marques de distributeurs ont toutes lancé leur modèle, complétant l'offre déjà foisonnante du côté de Moulinex, Ninja et Philips. Il y en a aujourd'hui pour tous les goûts, dans une fourchette de prix allant de 30 à 400 €.

Polyvalent et peu encombrant

C'est que la nouvelle star du rayon petit électroménager a plus d'un tour dans son bac : on peut y concocter du poulet, des légumes, des bricks ou des chaussons fourrés, des nems, des galettes de pomme de terre, des steaks hachés, des quiches ou des cakes individuels, des petits pains, des œufs cocotte, etc. Le tout de façon saine, sans avoir à ajouter plus d'une à deux cuillères de matière grasse. Loin de sa vocation d'origine, il fait office de four à chaleur tournante, l'encombrement en moins. Un air fryer

requiert en effet peu d'espace par rapport à un four classique. C'est son point fort. Du moins dans sa version de base à tiroir unique. Les appareils qui en comptent deux, superposés ou côte à côte, s'avèrent plus volumineux.

Beaucoup moins énergivore qu'un minifour

À l'instar d'un robot de cuisine, l'air fryer se case sur une table ou un plan de travail, et se déplace facilement. Comme sa cavité est restreinte et qu'il n'y a pas besoin de préchauffage, la consommation d'électricité est aussi moins élevée. À titre d'exemple, la cuisson d'une quiche lorraine à l'air fryer nécessite, en moyenne, 36% d'énergie en moins (et jusqu'à 67%) qu'avec le minifour inclus dans notre comparatif. Un véritable atout à mettre à son crédit. Avec le succès,

le marché s'est sophistiqué. Les air fryers disposent de programmes automatiques ainsi que de différentes options, et certains sont connectés. Pour que les préparations soient prêtes au même moment, une fonction de synchronisation est apparue sur les modèles doubles.

Le premier critère de choix reste cependant la capacité de l'air fryer et le nombre de bacs. Deux tiroirs sont tout indiqués si l'on veut confectionner des repas complets, pour deux à trois personnes maximum. Les références à tiroir unique, elles, pourront gérer des plats familiaux, mais un seul à la fois. Tenez compte du bruit de soufflerie, qui viendra s'ajouter à celui d'autres appareils dans votre cuisine ! Enfin, n'oubliez pas trop vite votre plaque de cuisson : si un air fryer peut faire fonction de four, il n'assure aucune cuisson à l'eau. ♦

>>>

COMMENT NOUS TESTONS



Nous avons jugé la durée de cuisson, l'aspect et le goût en préparant plusieurs plats : des frites surgelées (la dose optimale selon la notice, et la dose maximale), des pilons de poulet,

des petits pains blancs, une quiche et un gâteau, tous deux faits maison et d'un diamètre de 16 cm, afin de tenir compte de la capacité restreinte des air fryers. Facilité d'utilisation et consommation

d'électricité ont compté pour, respectivement, 20 et 15 % de l'évaluation. La sécurité, aussi bien électrique que thermique a été vérifiée, la moindre défaillance entraînant une forte pénalité.



26 AIR FRYERS

10 AIR FRYERS COMPACTS

		DURÉE DE CUISSON	Frites	Quiche	Gâteau	Plats de poulet	Petits pains	Synchronisation 2 zones	CONSOMMATION	APPRECIATION	FACILITÉ D'EMPLOI	SÉCURITÉ	BRUT	APPRECIATION GLOBALE	Note sur 20	PRIX	Connectivité	Puissance	Capacité déclarée de la cuve
																€		W	l
1	PHILIPS NA221/00 AIRFRYER SERIES 2000 (1)	★	★★	★	★★	★★	★	n.a.	★★	★★	★★	★★★★	★★★	14,5	★★	119,99	-	1500	4,2
2	PHILIPS NA210/00 AIRFRYER SERIES 2000 (2)	★	★★	■	★★	★★	★	n.a.	★	★★	★★	★★★★	★★★	14,1	★★	99,99	-	1300	3,2
3	PHILIPS NA120/00 AIRFRYER SERIES 1000	★	★★	★	★★	★★	★	n.a.	★★	★★	★★	★★★★	★	13,6	★★	89,90	-	1500	4,2
4	MOULINEX EASY FRY MAX JAVA EZ245B20	★★	★★	★	★★	★★	★	n.a.	★★	★	★★	★★★★	■	13,2	★★	69,99	-	1550	5
5	MOULINEX EASY FRY & GRILL EZ501D10	★★	■	★★★	■	★★	■	n.a.	★	★★	★	★★★★	■	11,4	★	99,99	-	1550	4,2
6	QILIVE (AUCHAN) Q.5585	★	■	★★	★★★★	★★★★	★★	n.a.	★	★	★	★★★★	■	11,3	★	54,99	-	1500	5
7	MEDEK (CARREFOUR) RA510DV	★	■	★★	■	★★	★	n.a.	★	★★	★★	★★	■	11,2	★	29,99	-	1350	4,5
8	MOULINEX EZ130A20 EASY FRY ESSENTIAL	★	■	■	★	★★★★	★★	n.a.	★	★★	★	★★★★	■	10,9	★	79,99	-	1430	3,5
9	NINJA AF140EU PRO 4,7 L	★	■	■	★★	★★★★	★★★★	n.a.	★	★	★★	★★★★	■	10,6	★	129,99	-	1750	4,7
10	SILVERCREST (LIDL) SHFS 2150 A1	★	■	■	★	★★★★	★★★★	n.a.	★	■	★	■	■	6,8	■	89	●	2150	5,5

16 AIR FRYERS > 6 LITRES

1	NINJA FOODI DUAL ZONE AF300EU	★★	★	★★★★	★★★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★★★	★	14,1	★★	199,99	-	2470	7,6
2	PHILIPS HD9880/90 AIRFRYER COMBI 7000 SERIES	★★	★★	★★★★	★★	★	■	n.a.	★★	★	★	★★★★	■	13,8	★★	399,99	●	2200	8,3
3	MOULINEX DUAL EASY FRY & GRILL EZ905D20	★★	★	★	★★	★★	★	★★	★★	★	★★	★★★★	★★	13,4	★★	199,99	-	2700	8,3
4	MOULINEX EASY FRY OVEN & GRILL AL501810	★	★★	★★	★★	★★	■	n.a.	★★	★	★★	★★	★★★	13,4	★★	229,99	-	2050	11
5	NINJA FOODI MAX DUAL ZONE AF400EU	★★	■	★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★	★★	★	★★	★★★★	★★	13,2	★★	229,99	-	2470	9,5
6	NINJA FOODI FLEX 10,4 L AF500EU	★★	★	★★★★	★★★★	★★	★	★★	★★	★	★	★★★★	■	13	★★	219,99	-	2470	10,4
7	NINJA MAX PRO 6,2 L AF180EU	★	★	★	★	★★★★	★★	n.a.	★	★	★★	★★★★	★★	12,5	★★	149,99	-	2000	6,2
8	PHILIPS NA231/00 AIRFRYER SERIES 2000	★	■	■	★★	★	■	n.a.	★	★★	★★	★★★★	★★	12,5	★★	139,99	-	1700	6,2
9	PHILIPS NA352/00 SERIES 3000	★★	■	★	★★★★	★★	★	★	★	★	★★	★★★★	★★	12,5	★★	149,99	-	2750	9
10	MEDEK (CARREFOUR) RA910D	★★	■	★★★★	★★★★	★★	★	★	★★	★★	★	★★	★★★	12,5	★★	69,99	-	2400	9
11	SILVERCREST (LIDL) SHF 1800 B1 9-IN-1	★	★★	★★	★★★★	★	■	n.a.	★★	■	★★	★★★★	■	12,1	★★	99,99	-	1800	10
12	NINJA DOUBLE STACK XL 9,5 L SL400EU	★★	■	★★	★★★★	★	■	★★	★★	★	★	★★★★	■	12	★	269,99	-	2470	9,5
13	MOULINEX EASY FRY & GRILL XXL INOX EZ801D10	★	■	★★★	★	★★	■	★	★	★	★	★★★★	★★	11,5	★	149,99	-	1830	6,5
14	PHILIPS SERIES 5000 CONNECTÉ XXL HD9285/93	★	★	★★	★★	★★	★	n.a.	★★	■	★★	★	■	11,5	★	206,99	●	2000	7,2
15	NINJA FOODI MAX DUALZONE AF451EU	★★	■	■	★★	★★★★	★★★★	■	★	★	★	★★★★	★★	11,4	★	269,99	-	2470	9,5
16	MOULINEX EASY FRY GRILL & STEAM AL201810	★★	■	■	★	★★	■	n.a.	★	★	★	★★	★★	10,9	★	179,99	-	1900	6,5

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

● 1 tiroir ●● 2 tiroirs

■ Porte abattante

(1) Existe aussi sous la référence NA220/00 avec une poignée noire. (2) Existe aussi sous la référence NA211/00 avec une poignée grise.

AIR FRYERS COMPACTS

Philips NA221/00
AIRFRYER SERIES 2000**119,99 €** 14,5/20 | ★★

De bonne facture et ne présentant aucun risque de brûlure ou d'accident électrique, ce modèle assure des cuissons correctes, même si ce n'est pas toujours homogène : quelques frites restent un peu pâlottes, le dessous des petits pains manque de coloration, et la quiche, pourtant bien dorée au bout de 20 minutes, n'est pas assez cuite. Il est l'un des plus sobres de notre test. Sa fenêtre permet de surveiller le plat sans ouvrir l'appareil.

**Moulinex EASY FRY**
MAX JAVA EZ245B20**69,99 €** 13,2/20 | ★★

Pas de surprise, comme la plupart des air fryers à tiroir, il cuit correctement, mais sans homogénéité : les frites du dessous ne sont pas assez croustillantes, la surface du gâteau est un peu trop gratinée et la base des petits pains, blanche. Les pilons de poulet, eux, sont réussis. Cet appareil consomme plus que ses concurrents, toutefois moins qu'un minifour. Aucun problème de sécurité, il faudra juste supporter le bruit qu'il fait.



AIR FRYERS > 6 LITRES

Ninja FOODI DUAL
ZONE AF300EU**199,99 €** 14,1/20 | ★★

Doté de deux tiroirs capables de cuire 1 kg de frites chacun, ce best-seller de la marque américaine Ninja se révèle à la fois rapide et performant. Seuls reproches, les frites du dessus sont trop grillées quand celles du dessous ne le sont pas assez – il faut les retourner régulièrement pour améliorer ce point – et la base des petits pains manque de cuisson. Ce n'est pas l'appareil le moins énergivore de notre sélection, mais il consomme moins qu'un minifour, et il n'est pas trop bruyant.

**Philips HD9880/90**
AIRFRYER COMBI
7000 SERIES**399,99 €** 13,8/20 | ★★

Le beau volume de son tiroir accueillera facilement un poulet entier ou un plat familial. Nos essais ont mis en évidence des cuissons réussies : toutes les frites (1,5 kg) sont uniformément dorées, voilà qui sort de l'ordinaire ! L'appareil est connecté, les possibilités de programmes se démultiplient via l'appli. La taille de la cuve explique une consommation d'électricité tout juste moyenne, mais qui reste mieux maîtrisée que celle d'un minifour.



ACTIFRY Toujours le meilleur pour les frites !

Historiquement, l'Actifry, de Seb, a inauguré le marché de la frite (presque) sans huile, au début des années 2000. L'Actifry n'a pas baissé la garde face aux air fryers qui ont envahi les rayons ces derniers mois : plusieurs déclinaisons sont encore en vente. À la différence de leurs concurrents, les Actifry ne comportent pas de tiroirs, mais un couvercle, et disposent en leur centre d'une pale qui brasse automatiquement

les pommes de terre, coupées en frites ou non. Ce système garantit une bonne répartition de la chaleur. Nous avons testé deux modèles, et avons pu vérifier que les frites étaient correctement cuites et bien croustillantes (★★★ accordées sur ce critère). Pour plus de polyvalence, Seb a doté son Genius XL 2 en 1 d'un panier supérieur où d'autres aliments peuvent être préparés en même temps. Bien que cela ne soit

pas prévu dans la notice, nous l'avons utilisé pour notre quiche lorraine et le gâteau au chocolat. Le résultat était un peu décevant, la surface n'étant pas cuite

de façon homogène. Sinon, les Actifry affichent de bonnes performances, mais c'est au prix d'un peu de patience. Comptez 37 minutes pour 1,2 kg de frites, et 50 minutes pour le gâteau. Leur point faible ? La consommation électrique. Les air fryers sont souvent plus sobres. Attention, avec le Genius FZ760000, il existe un risque de brûlure lié au bouton d'ouverture du couvercle.



TÉLÉVISEURS 55 ET 65 POUCES

Les téléviseurs connectés, aussi appelés smart TV, sont désormais incontournables. Mais près de la moitié de leurs propriétaires se privent de leur plein potentiel.

Connectez, et le tour est joué !

— Par CAMILLE GRUIER avec FRANÇOIS PALEMON

O led, QLED, IPS, Triluminos, TrueMotion... les constructeurs ont beau cultiver l'art du charabia, les critères de choix d'un téléviseur restent finalement assez succincts (lire l'encadré). Et la maturité des technologies vous garantit, a priori, une image de bonne qualité. Dans ce test, nous avons sélectionné les meilleurs postes en 55 et 65 pouces de diagonale (140 et 165 cm), soit deux tailles d'écran parmi les plus vendues. Les mastodontes du secteur, Samsung et LG, sont omniprésents, dominant le marché mondial avec des gammes très larges. Hisense, Philips ou Sony parviennent néanmoins à se défendre.

L'OPÉRATEUR, INTERMÉDIAIRE INDISPENSABLE ?

Côté fonctions, s'il en est une sur laquelle les utilisateurs ne s'attendent pas, c'est la possibilité de connecter directement l'écran à Internet. Pourtant, lors de la procédure d'installation, les fabricants nous y incitent fortement. Or, seuls 53 % des possesseurs de smart TV l'ont effectivement connectée⁽¹⁾. La raison ? La plupart des consommateurs la branchent à un décodeur, lui-même relié à une box, dans le cadre de l'offre *triple play* (web, télévision, téléphone) d'un fournisseur d'accès à Internet (FAI), tels Orange ou SFR. Selon cette configuration, l'appareil s'allume sur l'interface de l'opérateur. Celle-ci permet d'accéder aux programmes en direct, au replay et au service maison de vidéo à la demande (VOD). Le FAI se place aussi en intermédiaire entre le client et les plateformes vidéo dont il revend les abonnements. Ainsi, avec Free, vous pouvez souscrire à Netflix ou à Max pour 5,99 €/mois, ou bien à Apple TV+ pour 9,99 €/mois, en plus de votre forfait Freebox Essentiel (50 €/mois) ou Pop (40 €/mois). C'est vrai pour la vidéo par abonnement (SVOD), mais également pour les jeux vidéo, le streaming musical (l'option Deezer est proposée à 12 €/mois par Orange et Bouygues Telecom, par exemple) et même les antivirus (le pack de sécurité Norton

vous coûtera 5 €/mois chez Bouygues). Finalement, un FAI fait office de kiosque de services proposés par d'autres.

UN SYSTÈME D'EXPLOITATION, DES APPLIS

Connecter directement son téléviseur à Internet revient à zapper l'opérateur. Cette fois, pas de décodeur TV : on fait courir un câble Ethernet de la box (point d'entrée du web dans le foyer) à l'écran. Si le passage s'avère compliqué (car la box est située dans une autre pièce, par exemple), il est possible de connecter l'appareil en wifi. En l'allumant, vous tomberez alors sur l'interface du fabricant. Il s'agit en fait d'un système d'exploitation, comme celui d'un ordinateur ou d'un smartphone. LG et Samsung ont les reins assez solides pour proposer les leurs, respectivement WebOS et Tizen. La grande majorité des autres marques ont cédé aux sirènes de Google, qui a mis à leur disposition une interface clé en main, Android TV. Tous ces systèmes proposent le direct des chaînes de télé (pour les recevoir, le plus simple est de capter la TNT HD), une boutique d'applications, des jeux, un moteur de recherche, un assistant vocal...



Conseils Trois clés pour

1 Écran

Si les formats 55 et 65 pouces sont parmi les plus vendus, veillez à ce que la taille de votre télé soit proportionnelle à celle de la pièce où elle est installée. Du côté des dalles, l'Oled est époustouflant, mais les LCD LED (QLED, Uled) produisent déjà des

images d'excellente qualité. Et précisons que tous les écrans sont désormais 4K.

2 Connectique

Sur les téléviseurs actuels, vous disposez de trois ou quatre prises HDMI, mais seule l'ARC peut adresser le signal audio vers l'extérieur (barre de son, enceintes...).





À de rares exceptions près⁽²⁾, vous disposerez des mêmes services que ceux proposés par les FAI, d'Amazon Prime Video à Deezer, de Spotify à Twitch, de Blacknut à Utomik pour les jeux, et même plus ! « Utiliser l'interface de son téléviseur plutôt qu'une box opérateur ou un boîtier multimédia représente aussi un gain de place », ajoute un constructeur.

VERS LA DÉMATÉRIALISATION

Les FAI voient bien ce qui se trame : les consommateurs pourraient bientôt se passer de leurs décodeurs. Les services télé de Bouygues, Free, Orange et SFR sont d'ailleurs déjà disponibles sur les smart TV via des applis installées ou à télécharger (B.tv, Oqee, TV Orange et SFR TV). « Chaque fabricant utilise un environnement technique qui lui est propre, ce qui peut conduire à un fonctionnement moins optimal de l'application alors que, dans quelques cas, le décodeur TV de l'opérateur délivre une expérience

homogène quelle que soit la marque de l'écran », assure-t-on chez Bouygues. Free défend aussi son décodeur : « Notre rôle consiste à agréger et à rendre financièrement accessible tout ce qui fait la télévision d'aujourd'hui : les chaînes linéaires, Canal+, Disney+, Universal+... Le décodeur du FAI cohabite sans problème avec une smart TV connectée en wifi, et avec une console de jeux branchée sur son deuxième port HDMI. Les familles peuvent se servir de leur décodeur pour regarder le journal de 20 heures, et du téléviseur pour accéder à Netflix », explique le service de presse. Davantage de choix pour le consommateur ? Tant mieux !

LE SALUT POUR TFI, M6 ET LES AUTRES ?

Cette nouvelle façon de consommer la télévision fait réagir les chaînes classiques. TFI, M6 et compagnie ont lancé leur propre application, disponible sur les décodeurs et sur les smart TV. Chacune propose leurs programmes en direct, le replay, un catalogue de films, de documentaires, de contenus sportifs... Certaines chaînes payantes réservent à leurs abonnés des services comme le *preplay* (la mise à disposition d'épisodes d'une série avant leur diffusion). En revanche, tout est gratuit dans les applis des chaînes publiques (Arte, France Télévisions), les diffuseurs historiques tentant de rester attractifs face à la SVOD. Même si regarder la télé en direct arrive toujours en tête des usages sur une smart TV, profiter des plateformes Netflix, Disney+ et consorts occupe déjà une bonne place dans les habitudes des plus jeunes. Les 25-34 ans préfèrent la SVOD au replay, mais c'est l'inverse chez les 35-49 ans. Seuls les plus de 50 ans n'ont pas changé leur comportement... pour l'instant ! ♦

(1) Sources : Arcom, Observatoire de l'équipement audiovisuel des foyers.
(2) Spotify et Apple TV ne sont pas proposés sur les téléviseurs Philips.

bien choisir

Le Bluetooth remplace souvent la prise jack pour un casque. Attention, il n'est pas toujours possible de régler son volume indépendamment de celui des haut-parleurs (colonne « Adapté aux malentendants » dans nos tableaux p. 40-41).

3 Technologies inutiles Ne vous attardez pas sur le taux de contraste, le temps de réponse et la fréquence (*Flow Motion*, 100 Hz... chacun son terme), ils ne sont pas déterminants.

 **Notre guide d'achat complet en accès gratuit sur [Quechoisir.org](https://www.quechoisir.org)**

140
cm

MOYENS FORMATS 55 POUCES

**LG OLED55C4****1530 €****15,8/20 | ★★**

Hormis quelques difficultés pour connecter un casque Bluetooth, nous n'avons rien à reprocher à ce téléviseur. L'image y est sublime avec une source UHD, mais aussi très belle et bien contrastée quand on regarde la TNT HD. Le son s'avère aussi correct que possible. Avec quatre entrées HDMI et trois ports USB, vous êtes bien équipé. Cerise sur le gâteau : la consommation électrique est maîtrisée. Disponible en 65 pouces (2 100 €).

**Samsung TQ55QN90C****1 000 €****14,7/20 | ★★**

Son prix a fondu de moitié depuis sa sortie en 2023 ! Ce modèle, doté de la technologie LCD QLED, se montre un peu plus « directif » (vous verrez moins bien si vous n'êtes pas placé face à l'écran) que ceux en Oled. Mais il offre une image de qualité, notamment avec une source UHD. Côté son, cette télé aux six haut-parleurs ne fait pas mieux que celles qui s'en contentent de quatre. L'interface Tizen, elle, est claire et ergonomique.

**LG 55UR8000****450 €****12,5/20 | ★★**

Figurer en bas de tableau ne rime pas ici avec mauvaises performances. Notre jury n'a rien trouvé à redire sur la qualité d'image de ce LG ; nos mesures le pénalisent pour sa directivité (mieux vaut être assis face à l'écran) et son revêtement un peu réfléchissant. Trois ports HDMI, deux USB, du Bluetooth et une smart TV sous l'interface WebOS, le tout... à 450 € ! Attention, le prix fluctue d'un vendeur à l'autre.

15 TÉLÉVISEURS
55 POUCES

		CONSUMMATION				APPRECIATION GLOBALE	PRIX	SORTIE CASQUE					
		QUALITÉ DE L'IMAGE	QUALITÉ DU SON	FACILITÉ D'EMPLOI	Estimation annuelle kWh			Technologie d'écran	Sans fil Bluetooth	Filaire	aux malentendants	Entrées HDMI	Ports USB
1	LG OLED55C4	★★★	★★★	★★★	103	★★ 15,8	1530	Oled	-	●	●	4	3
2	SAMSUNG TQ55S90D	★★★	★★★	★★	104	★★ 15,4	1590	Oled	-	●	●	4	2
3	LG OLED55B4	★★	★★★	★★★	89	★★ 15,1	1200	Oled	-	●	●	3	2
4	SAMSUNG TQ55QN90C	★★	★★	★★	88	★★ 14,7	1000	LCD QLED	-	●	●	4	2
5	PHILIPS 55OLED759	★★	★★	★	92	★★ 14,3	1490	Oled	●	●	●	4	2
6	SAMSUNG TQ55QN85C	★★	★★	★★	93	★★ 14,3	850	LCD QLED	-	●	●	4	2
7	SAMSUNG TQ55Q80C	★★	★★★	★★	123	★ 14,2	700	LCD QLED	-	●	●	4	2
8	HISENSE 55U8KQ	★★	★★	★	83	★★ 13,8	1000	LCD ULED	●	●	●	4	2
9	SAMSUNG TQ55Q60D	★★	★★	★★	81	★★★ 13,6	700	LCD QLED	-	●	●	3	2
10	LG 55UT8100	★★	★★	★★★	114	★ 13,5	550	LCD LED	-	●	●	3	2
11	LG 55UT8000	★★	★★	★★★	114	★ 13,5	450	LCD LED	-	●	●	3	2
12	TCL 55C845	★★	★★	★	74	★★★ 13,5	699	LCD QLED	●	●	●	4	1
13	PHILIPS 55PUS8848	★★	★★	★	105	★★ 12,6	700	LCD LED	●	●	●	4	2
14	LG 55UR8000	★	★★	★★	118	★ 12,5	450	LCD LED	-	●	●	3	2
15	HISENSE 55U7KQ	★★	★	★	101	★★ 12,5	680	LCD ULED	●	●	●	4	2

GRANDS FORMATS 65 POUCES

165
cm**Samsung TQ65S90C****1500 €****15,7/20 | ★★**

Chaque fabricant noue ses propres accords de partenariat. Ainsi, pas de compatibilité Google Cast ici ; pour diffuser du contenu depuis ses smartphones, Samsung lui a préféré la technologie Airplay 2 d'Apple. Cet écran Oled offre une excellente image sous tous les angles, et nous a étonnés par sa qualité audio : le son est riche, avec une bonne restitution des graves et des effets stéréos réussis. Rare !

**LG 65UR7800****650 €****12,3/20 | ★★**

LG peut décidément se montrer très agressif sur les prix sans trop transiger sur la qualité : une télé de 65 pouces à 650 €, c'est une aubaine. Bien sûr, pas d'Oled à ce tarif. Et ce modèle se montre assez gourmand en énergie. Mais l'image et le son s'avèrent satisfaisants, la connectique est correcte, et vous pourrez régler indépendamment le volume des haut-parleurs et celui d'un casque connecté en Bluetooth. Pratique.

Un modèle, plusieurs diagonales

Les fabricants proposent souvent le même écran dans plusieurs tailles. Ainsi, le mieux noté de notre test est un LG en 55 et 65 pouces. Qui existe en 42 et 48 pouces... Il y a aussi le Philips Oled759, ou les Samsung TQ65Q60D et TQ55Q60D, dans les deux tableaux. Nous avons choisi les meilleurs modèles dans chaque format, quitte à oser la répétition !

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



15 TÉLÉVISEURS 65 POUCES

15 TÉLÉVISEURS 65 POUCES		CONSUMMATION					SORTIE CASQUE								
		QUALITÉ DE L'IMAGE	QUALITÉ DU SON	FACILITÉ D'EMPLOI	Estimation annuelle kWh	APPRECIATION GLOBALE	Technologie d'écran	Sans fil Bluetooth	Filaire	aux malentendants	Adapté	Entrées HDMI	Ports USB		
														PRIX	€
						Note sur 20									
1	LG OLED65C4	★★★	★★★	★★★	115	★★	15,9	★★	2100	Oled	-	●	●	4	3
2	SAMSUNG TQ65S90C	★★	★★★	★★	118	★★	15,7	★★	1500	Oled	-	●	●	4	2
3	SAMSUNG TQ65S90D	★★	★★★	★★	112	★★★	15,6	★★	2000	Oled	-	●	●	4	2
4	LG OLED65B3	★★★	★★	★★★	108	★★★	15,6	★★	1490	Oled	-	●	●	4	2
5	LG OLED65B4	★★	★★★	★★★	109	★★★	15,1	★★	1999	Oled	-	●	●	3	2
6	SONY XR-65A80L	★★	★★★	★★	147	★★	14,2	★★	2290	Oled	-	●	-	4	2
7	PHILIPS 65OLED759	★★	★★	★	114	★★	14,1	★★	1990	Oled	●	●	●	4	2
8	SAMSUNG TQ65Q80D	★★	★★★	★★	140	★★	14	★★	1290	LCD QLED	-	●	●	4	2
9	TCL 65C843	★★	★★★	★★	120	★★	14	★★	790	LCD QLED	●	●	●	4	1
10	SAMSUNG TQ65Q60D	★★	★★	★★	109	★★★	13,9	★★	840	LCD QLED	-	●	●	3	2
11	SAMSUNG (BOULANGER) TQ65Q72D	★★	★	★★	121	★★	13,3	★★	999	LCD QLED	-	●	●	4	2
12	SAMSUNG (DARTY) TQ65Q73D	★★	★	★★	121	★★	13,3	★★	999	LCD QLED	-	●	●	4	2
13	SAMSUNG TU65DU7105	★★	★★	★★	144	★★	12,8	★★	700	LCD LED	-	●	●	3	1
14	SONY KD-65X75WL	★★	★	★★	140	★★	12,4	★★	999	LCD LED	-	●	-	4	2
15	LG 65UR7800	★★	★★	★★	156	★	12,3	★★	650	LCD LED	-	●	●	3	2

PNEUS

Les gommes toutes saisons s'imposent désormais comme une alternative crédible aux modèles hiver. Un vrai plus au regard de la loi Montagne.

— Par YVES MARTIN avec LARS LY



En toutes circonstances

Depuis 2021 et la loi Montagne, votre véhicule doit être chaussé pour l'hiver du 1^{er} novembre au 31 mars de l'année suivante si vous circulez dans l'un des 34 départements comptant un massif montagneux (Alpes, Corse, Massif central, Vosges, Jura et Pyrénées). La réglementation impose au conducteur «la détention de dispositifs antidérapants amovibles permettant d'équiper au moins deux roues motrices ou le port, sur au moins deux roues de chaque essieu, de pneumatiques hiver». En clair, vous êtes obligé soit de disposer de chaînes à neige (métalliques classiques ou de type «chaussettes») sur les deux roues motrices a minima, soit de monter quatre pneus adaptés à un usage hivernal. À partir du 1^{er} novembre 2024, les gommes 3PMSF (3 Peak Mountain Snow Flake), qu'elles soient hiver ou toutes saisons, seront admises en équivalence aux chaînes.

L'essor du « toutes saisons »

Cette loi a changé la physionomie du marché en France, en popularisant les «quatre saisons». Selon le Syndicat du pneu, leurs ventes annuelles ont explosé: elles sont passées de 240 000 à 4,52 millions d'unités en 10 ans. En 2023, elles ont même progressé de 19,9%, pour atteindre une part de marché de 32%. Les modèles hiver, eux, représentent moins de 15%. Mais, étonnamment, cette enveloppe «à tout faire» ne les cannibalise pas. C'est la gomme été qui subit les conséquences de cet engouement. Si le «toutes saisons» séduit autant les automobilistes, c'est également parce qu'il est vendu à un prix très compétitif, en général inférieur à celui d'une référence estivale. Le pneu hiver reste plus cher (au moins une dizaine d'euros de plus que cette dernière).

Efficacité améliorée

Certes, l'aspect financier joue un rôle significatif dans le succès rencontré par les gommes toutes saisons. Cependant, il convient de reconnaître que leurs performances se sont largement améliorées. En 2017, notre test consacré à des pneus de ce type soumis à des conditions hivernales

a été sans appel: parmi les six modèles estampillés M+S (*Mud and Snow*, boue et neige), seulement deux s'en sont sortis correctement. Un autre, d'un grand manufacturier pourtant, s'est avéré médiocre. Et les trois derniers ont carrément été mauvais. Sept ans plus tard, notre comparatif montre des résultats encourageants et une hausse de niveau. Sur 11 références évaluées, 6 ont obtenu plus de la moyenne, dont une qui a décroché 12,4/20. Une première! Évidemment, ce n'est pas encore la panacée, car cinq pneus ont écopé de moins de 10/20. L'un d'eux, qui s'est vu infliger 2,3/20, est même à proscrire. Il faut toutefois bien avouer que le défi est difficile. Ces enveloppes doivent répondre à des exigences antagonistes: une traction optimale sur sol sec (assurée par de larges pavés et une gomme plus dure) et une adhérence maximale sur neige (grâce à la présence de lamelles sur la bande de roulement et à une gomme plus tendre). Pas facile de répondre de façon satisfaisante à ces deux contraintes... ♦

COMMENT NOUS TESTONS



Pour noter les pneus toutes saisons et hiver, nous les soumettons à plusieurs épreuves sur différents revêtements: sol sec puis mouillé, neige tassée et, enfin, glace. Nous mesurons la distance de freinage, effectuons un chronométrage sur circuit et évaluons le niveau d'adhérence. Un jugement subjectif est porté sur le confort

de conduite et le niveau de sécurité en situation critique, lors de manœuvres brutales. Les aspects environnementaux et ceux liés au développement durable sont également jugés. Ainsi, le kilométrage, le taux d'abrasion, la consommation, le bruit ou encore les certifications des manufacturiers et le pays de fabrication sont pris en compte.

PNEUS TOUTES SAISONS LE MEILLEUR CÔTOIE LE PIRE



Goodyear VECTOR 4SEASONS GEN-3
92 € **12,4/20** | ★★

Premier de ce comparatif, le Vector 4Seasons Gen-3 est surtout le meilleur des pneus toutes saisons testés jusqu'à présent. Bien équilibré, il ne présente aucun défaut flagrant, quelles que soient les conditions de roulage. Il affiche une bonne longévité, estimée à 60 000 km. Mais ce modèle est loin d'être parfait. Il ne brille pas vraiment sur route sèche avec des températures élevées : ses performances ne sont que moyennes.



Infinity ECOFOUR
98 € **2,3/20** | ■■

Cette référence, d'origine chinoise, est éliminée à cause de ses résultats catastrophiques sur sol mouillé, où le véhicule d'essai a été très difficile à contrôler. Sur route sèche, le pneu manque cruellement de précision et de réactivité. Il s'en sort à peine correctement en conditions hivernales. Même son bilan environnemental peut être amélioré malgré une longévité acceptable. Seul point fort, il est peu énergivore et affiche la meilleure consommation.

L'AVIS DE L'EXPERT

LARSLY

Notre spécialiste auto

"Des exigences contradictoires"

« Les progrès des marques dans le développement des pneus toutes saisons sont notables. Des évolutions d'autant plus remarquables que la conception particulièrement complexe de ces enveloppes s'explique par les exigences contradictoires auxquelles elles doivent répondre. Il faut notamment que la gomme conserve sa souplesse quand il fait froid, afin d'assurer une bonne adhérence, et reste suffisamment rigide en été, pour ne pas trop se déformer ni s'user prématurément. »



11 PNEUS TOUTES SAISONS 205/55 R16

11 PNEUS TOUTES SAISONS 205/55 R16		SÉCURITÉ				ENVIRONNEMENT										PRIX			
		ROUTE MOUILLÉE		ROUTE SÈCHE		NEIGE ET VERGLAS													
		Tenue de route	Freinage	Aquaplaning	APPRECIATION	APPRECIATION	Tenue de route	Freinage verglas	APPRECIATION	APPRECIATION	(poids et consommation)	Efficacité énergétique	Longévité estimée	Développement durable	Bruit	APPRECIATION	APPRECIATION GLOBALE	Note sur 20	€
1	GOODYEAR VECTOR 4SEASONS GEN-3	★	★★	★★	★★	★	★★	★★	★★	★	★★★	★★	★	★	★★	12,4	★★	92	
2	MICHELIN CROSSCLIMATE 2	■	★★	★★	★	★★	★★★★	★	★★	★	★★	★★	★	★	★★	11,8	★	104	
3	PIRELLI CINTURATO ALL SEASON SF2	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★	★	★	★	★	11,7	★	92	
4	HANKOOK KINERGY 4S²	■	★	★★	★	★★	★	★	★	★	★★	★★	★	■	★★	11,2	★	82	
5	VREDESTEIN QUATRAC	★	★★	★★	★	★	★	★	★	★	★★	★★	★	★	★★	10,8	★	85	
6	KUMHO SOLUS 4S HA32+	★	★★	★	★	★	★★	★★	★★	★	★★	★	★	■	★★	10,8	★	75	
7	FALKEN EUROALL SEASON AS210	★★	★★	★★	★★	★	■	★	★	★	★	★	★	■	★	9,8	★	78	
8	FIRESTONE MULTISEASON2	★	★★	★	★	■	■	★★	★	■	★	★★	★	★	★	8,3	★	81	
9	UNIROYAL ALLSEASONEXPERT 2	★	★★	★★	★	■	★	★★	★★	■	★★	★★	★	★	★★	7,2	■	75	
10	YOKOHAMA BLUEARTH-4S	★	★	★	★	■	★	★	★	■	★	■	★	■	★	6,6	■	74	
11	INFINITY ECOFOUR	■	■	★	★	■	■	■	★	★★	★	■	★	★	■	2,3	■	98	

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

ROUTE SÈCHE Les pneus toutes saisons sont évalués dans les mêmes conditions que les pneus été, à une température extérieure d'environ 30 °C.

NEIGE ET VERGLAS Nous testons les gomme toutes saisons dans les mêmes conditions que les pneus hiver. Température extérieure entre - 5 et - 10 °C ; celle du verglas entre - 2 ou - 4 °C, et celle de la neige tassée à environ - 4 °C.

PNEUS HIVER LA MAJORITÉ REMONTE LA PENTE



Continental
WINTERCONTACT TS 870
107 € **14/20** | ★★

Sur route sèche, il se montre stable et précis. Même à des températures élevées, il est toujours aussi performant. Lors de manœuvres d'évitement, il permet de se sortir d'affaire aisément. Sous la pluie, ce pneu se démarque des autres, que ce soit au niveau du freinage, de la tenue de route et de la résistance à l'aquaplaning. Enfin, sur neige, c'est aussi lui qui freine le mieux.



Goodyear ULTRAGRIP
PERFORMANCE 3
102 € **13,1/20** | ★★

Ce pneu obtient des résultats honorables et homogènes dans toutes les épreuves. S'il pêche un peu sur sol sec, où il s'avère moins efficace en cas de situation critique, il se révèle stable et précis, tout en offrant une bonne sensation au volant. Il résiste bien aussi à l'aquaplaning sur route humide. Il est très maniable et sait freiner sur une courte distance quand il neige. Par contre, il assure moins sur le verglas.



Hankook
WINTER I*CEPT RS³
87 € **12,4/20** | ★★

Globalement satisfaisant, ce Hankook reste perfectible sur chaussée mouillée où il manque d'agilité en virage : son adhérence est un peu limite et il a tendance à survirer assez tôt. Il convainc en accélérations et en freinage sur route enneigée, moins sur le verglas. Enfin, il affiche un bon score en équilibre environnemental grâce à sa bonne longévité et à sa faible abrasion.

11 PNEUS HIVER 205/55 R16

	SÉCURITÉ					ENVIRONNEMENT										PRIX
	ROUTE MOUILLÉE	ROUTE SÈCHE	NEIGE ET VERGLAS	NEIGE ET VERGLAS	NEIGE ET VERGLAS	(poids et consommation)	Longévité estimée	Efficacité énergétique	Développement durable	Bruit	APPRECIATION	APPRECIATION	APPRECIATION	APPRECIATION	APPRECIATION GLOBALE	
	Tenue de route	Freinage	Aquaplaning	APPRECIATION	APPRECIATION	Tenue de route neige	Freinage verglas	APPRECIATION	APPRECIATION	APPRECIATION	APPRECIATION	APPRECIATION	APPRECIATION	APPRECIATION	Note sur 20	€
1 CONTINENTAL WINTERCONTACT TS 870	★★	★★	★★	★★	★★	★★★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	14	107
2 GOODYEAR ULTRAGRIP PERFORMANCE 3	★★	★★	★★	★★	★	★★★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	13,1	102
3 MICHELIN ALPIN 6	★★	★★	★	★★	★★	★★★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	13,1	123
4 HANKOOK WINTER I*CEPT RS ³	■	★	★★	★	★★	★★	★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	12,4	87
5 DUNLOP WINTER SPORT 5	★★	★	★★	★	★	★★★★	★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	12	98
6 FALKEN EUROWINTER HS02	★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★	★	★★	★★	★	■	★	11,5	86
7 NOKIAN TYRES SNOWPROOF 2	★★	★	★★	★★	★	★	★	★	★	★	★★	★	★	★	11,1	89
8 GT RADIAL WINTERPRO2 EVO	■	★	★	★	■	★	★	★	■	★	★	★	■	★	8,3	63
9 ZEETEX WH1000	■	★	★	■	■	■	★	★	■	★★	★	★	■	★	8,2	70
10 VREDESTEIN WINTRAC	★	★★	★★	★	■	★★★★	★★	★★	■	★	★★	★	★	★	7,6	90
11 PIRELLI CINTURATO WINTER 2	★	★★	★★	★★	■	★★★★	★★	★★	■	★	★	★	★	★	7,1	99

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

DIMENSION La taille 205/55 R16 est la plus vendue en France et peut équiper un grand nombre de modèles. Le champ des possibles s'étend de la Renault Clio à la Volkswagen Passat en passant par les Peugeot 308 ou Mazda 3.

ENVIRONNEMENT Ce critère représente 30 % de la note finale. On prend en compte la longévité, la consommation, le bruit (intérieur et extérieur) ou encore le développement durable (pays de production, certification...).



TESTÉ ailleurs

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

Royaume-Uni DES CHIPS CALIENTE

Pour son test de chips, **Which?** a choisi de comparer des références pimentées. La meilleure ? Tyrrells Sweet Chili & Red Pepper, qui devance les marques de distributeurs britanniques (Tesco, Sainsbury's). Vous la trouverez dans nos supermarchés, mais ce n'est pas la préférée des Français : les versions au sel, au vinaigre ou au poivre noir sont plus appréciées chez nous.



Allemagne VA (PAS) CHERCHER !

Les snacks pour chiens ne valent pas mieux que ceux pour humains. Sur 17 produits évalués, **Test** n'en recommande aucun. Trop de calories, zéro nutriment ou presque... S'ils servent à quelque chose, c'est au dressage et à l'éducation de l'animal, qu'il est utile de récompenser. Conseil de vétérinaire : déduire ces friandises des besoins énergétiques quotidiens, à hauteur de 10 % au maximum.



Pays-Bas POUSSE MOUSSE

Envie d'un cappuccino ou d'un matcha latte chez vous ? **Consumentenbond** a testé 14 mouseurs avec du lait de vache (écrémé, demi-écrémé, entier), des boissons au soja et à l'amande. Résultat, le Krups XL1008 (45 €) produit la plus belle mousse, chaude, ferme et onctueuse. Le Silvercrest de Lidl (22,99 €) n'a toutefois pas à rougir. Dès lors, pourquoi se ruiner ?



Slovénie PELLETS AU POIL ?

Le froid revient et, avec lui, la consommation de granulés de bois si vous disposez d'un poêle chez vous. L'occasion pour **ZPS** de jauger l'offre du marché local. Humidité, taux de cendres, durabilité mécanique, densité... nos homologues slovènes ont analysé une vingtaine de sacs de 15 kg. Et détecté des particules de plastique – qui n'ont rien à faire là – dans la plupart d'entre eux.



Thaïlande BUBBLE TEA BLUES

Le *bubble tea* se boit depuis quelques temps en France, mais cette boisson, née dans les années 1980 à Taïwan, est déjà très populaire ailleurs dans le monde, notamment en Thaïlande. **Chaladsue** alerte sur sa teneur en sucre, qui explose les compteurs. Nos confrères conseillent d'opter pour un allégé, voire... de ne pas en boire du tout.



LABO QC

QUE CHOISIR

Toujours disponible
SUR **QUECHOISIR.ORG**



ROBOTS CUISEURS

Le Thermomix TM6 et le Bosch Cookit, vendus 1400 €, font face au Moulinex Companion XL à 400 € et au Fagor Grand Chef Family Connect à 300 €... **40 appareils comparés**



ENCEINTES SANS FIL

15 nouvelles références ont été mises à l'épreuve du son. Elles sont aussi évaluées sur leur facilité d'emploi et leur autonomie. **Au total, près de 100 modèles testés**



ASPIRATEURS ROBOTS

Marre de la corvée de nettoyage ? Opter pour un aspirateur robot, pourquoi pas, mais attention, tous ne se valent pas. **Plus de 70 engins au banc d'essai**



ÉPONGES LAVABLES

Elles coûtent 10 fois plus cher que des classiques, mais les lavables sont-elles au moins aussi efficaces ? **11 éponges... balayées !**

QUE CHOISIR

Plus de 230 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

Comment bien protégé

Après notre premier volet sur le bruit et la santé (QC n° 639), place au second, qui passe au crible les principales solutions proposées pour isoler son logement du bruit. Et la démarche à adopter pour réussir son chantier. — Par **ÉLISA OUDIN**

Deux tiers des Français déclarent souffrir du bruit, de façon plus ou moins régulière. Et, s'ils devaient déménager, le risque d'hériter de voisins pénibles constituerait leur toute première crainte⁽¹⁾. Dans ce contexte, calfeutrer leur logement tente de plus en plus de personnes. «Zéro bruit, on n'y arrive jamais. Toutefois, on peut toujours parvenir à bien s'isoler», affirme Paul de Tricaud, ingénieur acoustique à la retraite, qui a mené de nombreux chantiers de grands ensembles immobiliers. Il souligne l'efficacité, mais également la complexité des interventions en la matière. Car s'il existe bien de nombreuses solutions techniques pour bloquer les nuisances sonores les plus gênantes – quelles que soient leur origine, leur intensité et la qualité architecturale de l'habitation –, le «zéro décibel» n'est ni atteignable ni souhaitable en pratique. Un élément à garder en tête quand on cherche à retrouver un environnement apaisé.

Des matériaux très performants

On dispose aujourd'hui de matériaux et de dispositifs d'isolation très performants: fenêtres à double-vitrage, contre-parois, doubles joints, plafonds suspendus ou encore coffrages d'équipements bruyants. Des tests en laboratoire mesurent précisément l'atténuation sonore offerte par chacun d'entre eux. Pour isoler totalement un mur, par exemple, de bruits de 80 ou 90 dB (A) – soit des niveaux comparables à ceux d'un concert ou d'un passage de train –, on peut intervenir sur son épaisseur et sa densité. En effet, d'un point de vue acoustique, plus un mur (ou un vitrage de fenêtre) est épais et dense, moins le son parvient à se propager. On appelle cela le principe de masse. Pour rappel, les experts estiment que dans un appartement considéré comme «calme», le niveau sonore oscille entre 20 et

25 dB (A). «S'il est mal isolé des autres logements, les conversations, la télé, la musique, les pas et les chocs lui font prendre 5 à 10 dB (A), voire plus. Même chose s'il est exposé à un trafic routier peu intense», résume Laurent Couvidou, technicien acoustique et dirigeant de LCM Acoustique.

Épaissir les murs afin d'atténuer la propagation du son a ses limites, notamment en matière d'espace. Heureusement, la mise en œuvre d'une autre règle physique, le principe de masse/ressort/masse, a permis d'élaborer des cloisons phoniques à la fois efficaces et d'épaisseurs raisonnables. Ici, on atténue le bruit grâce à l'introduction d'un isolant (ressort) entre deux parois (masses). «Entre un mur en béton de 20 mm d'épaisseur et une double cloison composée de deux plaques de plâtre séparées par 7 mm de laine de verre, les performances sont très proches», assure Nicolas Bretault, responsable marketing clients et formation chez Isover/Saint-Gobain. Idem pour le vitrage: une isolation phonique renforcée peut être obtenue aussi bien grâce à une «grosse» vitre (10 cm d'épaisseur minimum) qu'avec deux verres de taille standard entre lesquels est disposé un espace rempli d'air ou de gaz. En théorie, on parvient ainsi à bloquer des sons d'intensité très élevée.

Le « vide sonore » n'est pas souhaitable

Cependant, dans la «vraie vie», un dispositif antibruit à l'intérieur d'un appartement ou d'une maison n'empêche pas le son de transiter par d'autres chemins – de façon minime ou plus importante –, selon la nature du bâtiment et les techniques de construction ou de pose employées. À l'arrivée, question décibels, les solutions techniques obtiennent toujours de meilleurs résultats en laboratoire qu'en situation réelle. Pour autant, il n'est pas conseillé de faire le vide sonore total chez soi. Au quotidien, l'oreille humaine baigne dans une myriade de bruits (ceux du réfrigérateur, du système d'aération, de l'ascenseur...) qu'elle ne perçoit pas en temps normal, ces derniers étant couverts par d'autres. C'est une règle acoustique invariable: les sons plus élevés recouvrent les plus faibles, sans logique d'addition. À chasser tous les couacs provenant de l'extérieur ou du voisinage, le risque est grand de finir par percevoir des vibrations pourtant inaudibles auparavant... Et souvent beaucoup plus difficiles à neutraliser.

S'il est bloqué à un endroit, le son peut emprunter un chemin détourné et générer de fortes vibrations

ger son logement



Le double-vitrage fait bien sûr partie des solutions antibruit.

Attention: ne pas traquer le moindre bruit ne signifie pas renoncer à bien repérer les parties à isoler chez soi et les matériaux adaptés pour cela. Car même les meilleurs dispositifs phoniques seront jugés peu performants et très décevants s'ils sont inadaptés à l'existant ! Quand le son emprunte un chemin indirect – par exemple, en mettant en vibration un plafond ou un balcon –, ne renforcer que l'isolation du mur mitoyen ne sert à rien. C'est d'ailleurs l'expérience vécue par un couple ayant acheté un pavillon neuf près d'une voie ferrée. Le bien était vendu avec des garanties de confort acoustique renforcées; pourtant, à peine installés, les nouveaux habitants ont été gênés à chaque passage de train. Alerté, le promoteur a mis en place plusieurs correctifs: fenêtres plus performantes, coffres des volets roulants changés... rien n'y a fait. Ce n'est que grâce à un diagnostic

acoustique que l'origine du problème est finalement établie: ici, les ondes sonores ne passent pas par la façade, mais par le sol, et mettent en vibration les fondations de la maison, qui les répercutent ensuite à l'ensemble du bâti...

Identifier toutes les voies prises par le son

«De nombreuses constructions prennent insuffisamment en compte les phénomènes vibratoires. Il aurait fallu, lors de l'édification de ce pavillon, assurer une atténuation suffisante des vibrations via des techniques de désolidarisation appropriées», témoigne Laurent Couvidou. Ce cas montre qu'il vaut mieux avoir identifié les diverses voies prises par le son – et donc les bonnes solutions pour traiter le problème –, avant d'engager des gros travaux ! ♦

(1) Étude Harris Interactive-Fondation Jean-Jaurès, octobre 2021.

>>>

Les DISPOSITIFS TECHNIQUES utiles...

L'offre de solutions et de matériaux antibruit est très large. Mais tous n'ont pas fait leurs preuves ! Et certains sont en réalité des isolants thermiques.

CONTRER LES NUISANCES EXTÉRIEURES ÉLEVÉES

Si l'environnement est bruyant – route, terrasse de bar... –, un double-vitrage standard ne suffit pas. Visez une version à hautes performances.



EFFICACE

Double-vitrage asymétrique à épaisseur renforcée On rehausse l'efficacité d'un double-vitrage asymétrique en augmentant l'épaisseur de chacun de ses verres. L'ensemble doit dépasser 18 mm (les deux verres + 10 mm d'air ou de gaz entre les deux). L'isolation est encore meilleure avec des vitres en verre feuilleté (soit plusieurs feuilles de verre reliées entre elles par un film en polybutyral de vinyle, ou PVB). De telles fenêtres correspondent aux classes Ac3 et Ac4 de la certification Acotherm.

Double fenêtre C'est la seule solution vraiment efficace pour neutraliser les nuisances sonores extérieures les plus fortes, c'est-à-dire supérieures à 40 dB (A).

ATTENTION Plus la performance acoustique d'une fenêtre est élevée, plus il faut traquer ses éventuels points faibles : joints médiocres, entrées d'air, coffres de volets mal isolés...

De 450 à 600 €/m² (1)

Un budget très variable !



PAS OU PEU EFFICACE

Triple-vitrage « Ce n'est pas plus efficace que du double-vitrage, et cela peut même détériorer la performance acoustique », affirme le spécialiste Paul de Tricaud.

Survitrage La pose d'une deuxième vitre ouvrante sur la première ne conduit pas non plus à une amélioration significative. L'expert note que « le gain obtenu par survitrage est très faible, de l'ordre de 2 à 3 dB (A) dans certains cas ».

ATTÉNUER LES BRUITS

Ce sont surtout les fenêtres qui isolent du bruit. Selon les experts, la performance acoustique des façades (dont celles des années 1960-1970) est en général satisfaisante.



EFFICACE

Double-vitrage asymétrique Le double-vitrage acoustique, soit deux vitres séparées d'une lame d'air ou de gaz (argon), est le plus efficace. « Entre une fenêtre médiocre et une autre à double vitrage acoustique, le gain est d'environ 15 dB (A) », indique Paul de Tricaud, ancien ingénieur acoustique. Pour être performant, le dispositif doit être asymétrique, donc comporter deux vitres d'épaisseur différente. Pour un double-vitrage standard, ces verres sont d'au moins 4 mm, avec l'un plus épais que l'autre d'au moins 2 mm. L'espace entre les deux, lui, mesure 6 mm ou plus. Une fenêtre étiquetée 10/6/4 (verre intérieur de 10 mm, espace d'air de 6 mm et verre extérieur de 4 mm), classée Ac2 dans la certification Acotherm, remplit ces critères.

ATTENTION « Le son passe aussi par les roullants (volets) et les entrées d'air », avertit Paul de Tricaud. Pensez à les isoler (en

De 400 à 550 €/m² (1)

S'ISOLER D'UN APPA

« Le plus efficace est de couvrir le mur de séparation d'un isolant fibreux puis de poser une plaque rigide par-dessus », assure Nicolas Bretault, de Isover/Saint-Gobain.



EFFICACE

Contre-cloison en plâtre avec isolant fibreux

Une contre-cloison standard est constituée d'une plaque de plâtre BA13 de 12 mm, de montants en métal de 48 mm et d'un isolant fibreux (laine de verre ou naturelle, fibre de bois...) de 45 mm d'épaisseur. Toutes les grandes marques d'isolants en vendent. « En posant une telle cloison de 4 à 6 cm d'épaisseur, on gagne 4 à 5 dB (A). Soit une atténuation très sensible des bruits de voisinage (voix, télé, radio...) », détaille Laurent Couvidou, ingénieur acoustique. Quand les nuisances sont intenses (cris, musique...) ou que l'on présente une sensibilité au bruit élevée, il faut renforcer cette isolation. Il y a trois solutions : poser des plaques de plâtre plus lourdes (on parle de plaques « phoniques ») ; ajouter une, voire deux plaques, de part et d'autre de l'isolant ; accroître l'épaisseur de ce dernier. La limite reste l'espace que cela va occuper, le mur ne pouvant pas être élargi à l'infini. En attendant,

De 60 à 80 €/m² (2)



(1) Prix HT, pose comprise avec fenêtres PVC. (2) Prix HT, pose comprise.

et les autres

BRUITS DE LA RUE

disposant, par exemple, de la laine de verre dans les coffres des volets), ou à les remplacer par des dispositifs acoustiques déjà isolés (comme des fenêtres avec ventilation intégrée en partie haute). Surtout, observez la qualité des joints (et celle de leur pose) entre la fenêtre et l'existant. La moindre déformation risque de constituer un interstice, même très petit, par lequel le son se fraiera un chemin (lire « Sur le terrain », p. 50).



PAS OU PEU EFFICACE

Anciens doubles-vitrages Les références les plus vieilles, de type 4/6/4, 4/8/4 ou encore 4/16/4, présentent des verres d'épaisseur identique. On en trouve toujours dans le commerce, or elles sont insuffisantes sur un plan phonique.

Rideau antibruit Certains rideaux avec une doublure en polyester promettent d'absorber jusqu'à 15 dB (A). Mais les acousticiens sont formels : ils ne bloquent pas le bruit.

Film de survitrage Un film en acrylate déposé sur une vitre peut aider à renforcer l'isolation thermique mais, sur le plan phonique, cela reste très peu pertinent.

TRAITEMENT MITOYEN

« si l'on augmente l'épaisseur du mur initial de 10 à 12 cm, on gagne jusqu'à 8-10 dB (A) », selon Nicolas Bretault. À condition que le matériel soit bien posé et conforme aux caractéristiques affichées.

ATTENTION Avant de vous lancer dans une multiplication ou une densification des plaques sur votre mur, **vérifiez que le son ne se diffuse pas également par des voies indirectes**. Sinon, ces travaux ne serviront pas à grand-chose. Le cas échéant, vous devrez isoler le sol et/ou le plafond en plus.



PAS OU PEU EFFICACE

Isolant rigide et dense, de type polyuréthane ou polystyrène extrudé Parfois vendu comme isolant phonique, ce produit thermique altère, en réalité, la performance d'une contre-cloison au lieu de l'améliorer !

Panneau acoustique Constitué de mousse, de laine ou de liège, il possède bien des propriétés d'absorption du bruit. Toutefois, il n'est efficace qu'en correction (pour réduire la résonance dans une pièce faiblement meublée), pas en blocage des sons provenant d'une pièce voisine ! Ce type de matériau reste pourtant présenté par de nombreux marchands comme un isolant acoustique...



ÉLIMINER BRUITS DE CHOCS ET SONS DU VOISIN DU DESSUS

L'isolation des plafonds répond au même principe que celle des cloisons : masse/ressort/masse.



EFFICACE

Faux plafond suspendu ou autoporté

De 80 à 150 €/m² (2)

On pose, sous le plafond d'origine, un isolant fibreux, minéral ou naturel, et en dessous, une plaque de plâtre. L'ensemble fera au minimum 10 cm. Isolant et plaque devront être de mêmes dimensions, comme dans le cas des cloisons (sinon, l'isolant jouerait moins bien son rôle).

ATTENTION Veillez à une réelle désolidarisation entre plafond et faux plafond. Le plafond suspendu s'accroche au premier à l'aide de suspentes en métal, or ce matériau conduit les vibrations. Il sera donc nécessaire d'utiliser des suspensions acoustiques, c'est-à-dire équipées de joints antivibratiles en élastomère, pour obtenir un gain sonore de 5 à 6 dB (A). Le plafond autoporté se fixe au mur si ce dernier est assez résistant.



PAS OU PEU EFFICACE

Panneau acoustique Coller ce type de panneaux (en liège, notamment) au plafond n'a pas plus d'effet que sur des cloisons... Cela atténue seulement la résonance de la pièce, qui est élevée si elle est grande et peu meublée.

>>>

SUR LE TERRAIN Lorsqu'un diagnostic acoustique s'impose

La complexité des transmissions sonores nécessite parfois un diagnostic acoustique. Mais en quoi consiste cette étude ? Par qui et dans quels cas doit-elle être menée ? Notre expérience avec un expert.

L'arrivée d'une pompe à chaleur dans de nombreux foyers a eu pour effet indirect d'augmenter leur inconfort sonore... et celui de leurs voisins. Beaucoup de ces appareils sont très bruyants, malgré des mesures correctives proposées par les fabricants – l'installation d'un coffre isolant autour de la pompe, notamment. Or, ces bruits, comme ceux d'autres équipements de la maison, s'avèrent souvent complexes à traiter, en raison des différents chemins de transmission qu'ils empruntent : voies aériennes, mais aussi vibratiles – c'est-à-dire via le sol, les murs, les tuyaux, etc.

Identifier les nuisances

«Rappelons que l'énergie acoustique va chercher toutes les voies possibles pour passer d'un local vers le voisin. [...] Il est donc prudent de prévoir qu'une amélioration suffisante de la situation existante soit traitée par étapes. Et pour que chacune soit efficace, il est nécessaire de faire un diagnostic sérieux avant travaux», écrit Mathias Meisser, ancien président de la commission technique du Conseil national du bruit (CNB) et auteur, à la

demande du ministère de l'Écologie, de fiches métiers dans le secteur acoustique. Il prévient : «Dans ce domaine, l'improvisation est souvent coûteuse et décevante.» Un bilan acoustique a pour objectif de mettre en évidence les nuisances sonores propres à un logement et de préconiser des solutions. Chez un particulier, l'acousticien, ingénieur ou technicien, prend des mesures de bruits aériens à l'aide d'un sonomètre professionnel, précis à 1,5 dB (A) près (soit une «incertitude de mesure» très faible). Il peut aussi être équipé d'une machine à chocs, pour évaluer des sons d'impact (talons qui claquent, meuble déplacé, objet qui chute...) et «solidiens» (par exemple, bruits de chaufferie ou d'ascenseur qui se propagent par vibrations via des structures solides comme les murs ou les planchers). L'acousticien se sert parfois d'un pistolet pour émettre des sons à certains endroits et relever leur intensité à d'autres. Il traite souvent les données réunies grâce à un logiciel de modélisation acoustique mais, dans tous les cas, il utilise sa connaissance physique des caractéristiques du son

pour établir ses conclusions : sources du bruit, voies de propagation et solutions d'isolation.

Un constat prédictif

Nous avons nous-même fait appel à un professionnel afin d'observer, in situ, la réalisation d'un diagnostic. Dans un appartement parisien, son évaluation a porté sur les performances des doubles-vitrages acoustiques (8/16/4) posés dans un séjour et une chambre. Il s'agissait de savoir s'ils étaient adaptés à l'environnement sonore extérieur. Le résultat fut positif : dans ces pièces sans ventilation ni aération, ces dispositifs n'ont présenté aucun défaut notable d'installation sur le plan acoustique. L'étanchéité des menuiseries et des supports était bien assurée (doubles-vitrages posés en rénovation, avec conservation du cadre des anciennes fenêtres). Seul un léger manque de compression d'un joint a été constaté au niveau du meneau (baguette assurant la fermeture) d'un battant. Cette anomalie n'a eu, à l'époque, aucune incidence sur le bilan acoustique. Mais, deux mois plus tard, la déformation ayant augmenté, une dégradation de l'isolation sonore a eu lieu, clairement perceptible même par une oreille non exercée... Une confirmation, a posteriori, du défaut repéré lors du diagnostic.

Quand demander l'expertise ?

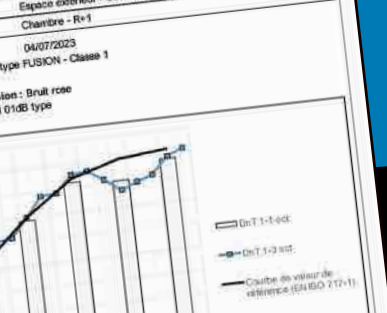
La précision des analyses des ingénieurs acousticiens est, en premier lieu, précieuse pour les logements dont la structure transmet les bruits de façon importante. Les bâtiments en béton, sans désolidarisation des structures (murs et planchers) ni doublement des cloisons, font partie de ce type de



L'acousticien dispose d'outils de mesure très précis.

Lieu d'émission :	
Lieu de réception :	
Date de l'essai :	AC
N° de série :	11
Type de bruit à l'	
Calibre :	A
N° de série :	8
Émission	
Réception	
Bruit de	
Isolation	
Durée	
Évaluation	
Évaluation	

Nous avons fait évaluer
par un professionnel
les doubles-vitrages d'un
appartement parisien.



L'avis de
l'expert



constructions, caractéristiques des années 1950, 1960 et 1970. Ces immeubles ont, en outre, des structures filantes (poteaux et poutres) qui transmettent extrêmement bien le bruit, sans compter les volets roulants et les balcons, autres voies privilégiées par la propagation sonore. Autres cas où l'aide d'un acousticien se révèle bénéfique: quand les nuisances proviennent de bruits d'équipements collectifs ou privatifs (chaudières, pompes, local technique, ascenseurs), ou lorsque des premiers travaux d'isolation se sont révélés décevants. Une fois la décision prise, il faut contacter un ingénieur ou un technicien acousticien titulaire du diplôme. Certaines entreprises d'isolation phonique se font passer, à tort, pour expertes en acoustique. Mieux vaut donc bien se renseigner, par exemple auprès du syndicat Cinov GIAc, qui regroupe des ingénieurs-conseils et bureaux d'études indépendants spécialisés en acoustique. On trouve aussi des listes départementales de bureaux d'études sur le site du Centre d'information sur le bruit (CidB). Pour la Normandie par exemple, allez sur Bruit.fr/images/pdf/bet-particuliers/2022/normandie.pdf. Et bien sûr, dans ce secteur d'activité comme dans d'autres, méfiez-vous comme de la peste des démarchages téléphoniques! ♦

P. BONNIERE/VOIX DU NORD-MAXPPP

À quel professionnel confier ses travaux ?

Défauts d'étanchéité, entrées d'air mal isolées ou encore cavités non décelées dans une paroi peuvent ruiner une isolation. Nos pistes pour trouver une entreprise sérieuse.



POUR RENFORCER L'ISOLATION DES FENÊTRES

Un « fenêtrier » sait, en principe, bien poser des doubles-vitrages. Il travaille pour son compte ou un réseau de distribution. S'il s'agit d'un artisan, vérifiez son numéro au répertoire des métiers (9 chiffres suivis de la mention RM et du numéro du département). Si c'est une entreprise commerciale, regardez son numéro RCS au registre du commerce et des sociétés sur Pappers.fr. Relevez la date d'immatriculation, le nom du gérant et l'absence de faillites de ce dernier. L'état de santé financière peut aussi être recherché sur ce site (c'est alors

payant). Dans les deux cas, assurez-vous que le poseur a bien la certification Reconnu garant de l'environnement (RGE) en consultant l'annuaire professionnel ad hoc. Interrogez-le sur ses réalisations récentes et demandez les coordonnées des clients. Contacter ces derniers est instructif. Dans tous les cas, exigez à l'avance le nom du fabricant de fenêtres auquel il fait appel et les fiches techniques du vitrage. Pour trouver un bon artisan, fiez-vous également au bouche-à-oreille (en plus des autres précautions).



POUR RENFORCER L'ISOLATION DES PAROIS OU DES PLAFONDS

Vous avez, cette fois, besoin d'un « plâtrier plaquiste ». Il sait poser des contre-parois et des plafonds suspendus, insérer des isolants, combler les joints et, éventuellement, réaliser des gaines (électriques, eaux, etc.) et des coffrages. S'il s'agit d'un artisan, vérifiez son numéro au répertoire des métiers. Pour une société, vous obtiendrez son numéro RCS et sa date de création sur Pappers.fr, mais aussi des informations sur sa santé financière (payant). Le plâtrier plaquiste doit également présenter une qualification RGE et vous communiquer une attestation

d'assurance garantie décennale. Demandez-lui une liste de réalisations récentes et les coordonnées de clients. Notez que la certification Qualibat, optionnelle, apporte un plus sur un plan juridique (situation administrative et financière en règle). Là encore, comptez sur le bouche-à-oreille pour dénicher un artisan (en plus des autres précautions).
À noter Pour ces deux métiers, l'association Qualitel a développé un nouveau label, spécifique aux chantiers acoustiques: c'est un gage supplémentaire de compétence.

NUMÉRO D'URGENCE 114

Avant 2011, les personnes sourdes, malentendantes, muettes ou aphasiques ne pouvaient pas joindre les secours en étant seules. Le 114 a comblé ce besoin vital. — Par **AUDREY VAUGRENTE**

Le plateau ressemble à ceux qui accueillent les assistants de régulation médicale du Samu. Derrière leurs ordinateurs, quatre agents répondent aux appels d'urgence. À y regarder de plus près, quelques différences sautent aux yeux. À commencer par les témoins lumineux sous les écrans de suivi et au-dessus de la porte d'entrée, et les webcams. Lors de chaque communication, en plus des sonneries habituelles, des boîtiers vibrent et émettent des flashes. Ce centre d'appels, c'est celui du 114, un numéro qui permet de joindre les secours lorsqu'on ne peut pas entendre ou parler. Cette égalité d'accès n'existait pas avant 2011, date de son lancement.

Inscription dans la loi

Auparavant, l'inscription du principe de ce numéro public gratuit dans la loi, en 2005, avait acté la volonté de résoudre cette grave disparité entre les citoyens.

« Avant ça, c'était la débrouille pour contacter les secours: il fallait passer par la famille, les voisins, un promeneur... », explique Nathalie Fasiolo, qui travaille au 114 depuis sa création dans les locaux du CHU de Grenoble (Isère). Ce choix n'a rien d'un hasard. Cet hôpital dispose de la plus grosse unité d'accueil pour les personnes sourdes et malentendantes en France. Le 114 emploie actuellement

Les 23 agents
sont bilingues en langue
des signes française

23 agents, lesquels se succèdent sur des périodes de 12 heures, à raison de 3 à 4 personnes par rotation. Ils sont tous formés aux procédures de régulation médicale, afin de collecter les informations essentielles sans perdre de temps. «*Nous sommes un intermédiaire entre la victime et le centre de secours*», résume Nathalie Fasiolo. Autre particularité: ils sont bilingues en langue des signes française (LSF), et sept d'entre eux

sont sourds. Parmi ces derniers, Jessica, arrivée en début d'année après une reconversion. *« J'avais toujours travaillé dans des équipes où personne ne signait. Après deux grossesses, j'ai repris le travail, mais je voulais avoir des collègues qui parlent la LSF »*, déclare-t-elle.

Un service qui s'adapte

Lorsqu'une personne sourde appelle en visioconférence, c'est un agent sourd qui lui répond en priorité. Un second, entendant, y assiste sans que l'utilisateur ne le voie et transmet les renseignements récoltés aux secours. Les agents qui entendent sont amenés à gérer les autres sollicitations, venues d'un usager malentendant ou muet – mais ne signant pas –, ou même souffrant d'aphasie, c'est-à-dire une perte partielle ou totale du langage. *« Ces gens nous comprennent très bien. Ils ont toutefois du mal à se faire comprendre par les mots, précise Nathalie Fasiolo. Il faut donc trouver des astuces pour communiquer, avec des mimes ou des pictogrammes. »*

L'application du 114, téléchargeable sur smartphone ou tablette, a évolué pour s'adapter à ces différents usages. À l'origine, seul un contact par SMS était possible. *« Les agents et les utilisateurs nous ont signalé que ce système n'était pas adapté »,* indique la D^{re} Véronique Equy, cheffe du service du centre d'appels. La LSF ne



Au départ, seul le contact via SMS existait. Aujourd'hui, les agents sont formés pour interagir en langue des signes et en braille.

Aujourd'hui, les agents sont formés à interagir en langue des signes et en français.

Appel	Attente	Délai > 3 min	En Traitement	Compétences
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
1	3	2	4	3

Agent	Mode	Etat	Temps	Type
debordement		Communication	01:30:45	
ilger		Pause	00:21:50	
nfasiolo		Hors CTI	03:22:39	
ochastre		Communication	00:05:08	
vguillaudclapot		Communication	00:12:50	

Consignes

ipte la mise à jour I-Reflet du 07/08/2024 Prendre en compte



ns entendre, sans parler...

correspond pas exactement à la structure du français parlé ou écrit. La visio a donc été instaurée. «Grâce à cela, il a été possible d'avoir plus de "profondeur" dans l'information transmise par la victime», salue Jessica. Puis d'autres publics ont manifesté leur intérêt, entraînant autant d'évolutions (lire l'encadré ci-dessous). L'application propose ainsi un mode visio enrichi d'un chat en temps réel ou de pictogrammes destinés aux personnes qui ne signent pas mais ont des difficultés à entendre ou à s'exprimer. Une plage braille traduit les informations pour les sourdaveugles. Contraste, couleurs et taille des caractères s'adaptent en cas de troubles visuels. L'application mobile possède une fonctionnalité particulière, afin de soutenir les agents dans leur mission: ils peuvent,

à distance, activer le micro ou la caméra arrière du téléphone, et envoyer des vibrations ou des signaux lumineux. Ils attirent ainsi l'attention de l'appelant ou obtiennent un complément d'information, qui aidera à mieux comprendre la nature et le degré de l'urgence. «Si une personne sourde pense que son enfant est en train de s'étouffer, mais que j'entends ce dernier crier, il s'agit d'un élément important», illustre Nathalie Fasiolo. C'est pourquoi chaque usage doit être autorisé.

Géolocalisation des appels

Les appels sont également géolocalisés, comme ceux passés au 15 (Samu), au 17 (police ou gendarmerie), au 18 (pompiers) ou au 112 (numéro européen). Et cela peut sauver des vies. «Récemment,

nous avons été contactés par une personne qui avait chuté dans le maquis corse et qui captait très peu de réseau, se souvient Nathalie Fasiolo. Elle nous a envoyé un SMS, car cela nécessite moins de données qu'un appel. La puce GPS de son téléphone nous a indiqué sa position. » Sur le plateau, il y a également un mannequin d'entraînement. Si nécessaire, l'agent peut s'en servir afin de mimer les gestes de premier secours.

S'il a été créé tardivement, le 114 répond à un besoin réel. Les équipes traitent ainsi de 90 à 120 appels par jour – la moitié étant dédiée aux urgences médicales. «Il est amené à se développer à mesure que les gens connaîtront son existence», se réjouit la D^{re} Véronique Equy. Toutefois, comme les autres numéros d'urgence, il est victime de malveillance et d'abus. «Beaucoup de personnes n'ayant pas réussi à joindre le 15 ou n'étant pas satisfaites de sa réponse nous contactent», déplore Nathalie Fasiolo. Or, quoi qu'il arrive, les agents du 114 se mettent en relation avec les services d'urgence appropriés. «Il est important de comprendre qu'il faut laisser ce numéro aux usagers qui en ont besoin», martèle Jessica. C'est dit ! ♦

Adapté à plusieurs profils

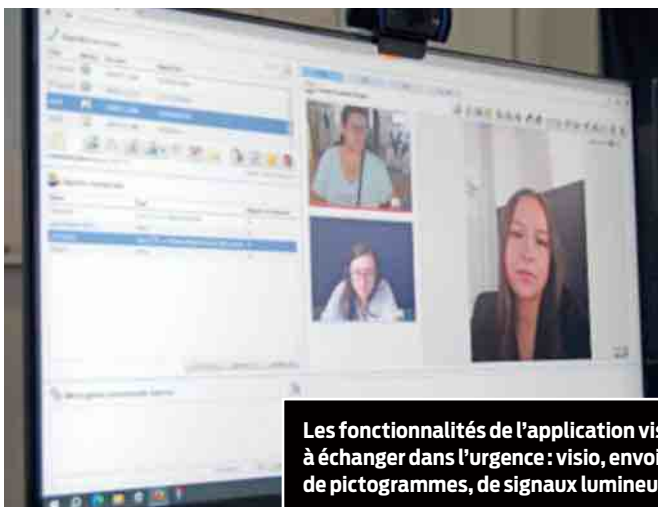
Vous pouvez faire le 114, numéro gratuit et accessible à tout moment, si...

Vous êtes **sourd ou malentendant**.
Vous êtes **aphasique ou muet**.
Vous êtes **incapable de parler** temporairement (asthme, étouffement, trachéotomie).

Vous souffrez d'un **trouble du spectre autistique** rendant l'échange téléphonique difficile.
Vous êtes **victime de violences intrafamiliales**

et vous ne pouvez pas parler à voix haute.

Victime ou témoin,
Composez le 114. L'agent alertera le service de secours – pompiers (18), Samu (15), police (17), – le plus proche.



Les fonctionnalités de l'application visent à échanger dans l'urgence : visio, envoi de pictogrammes, de signaux lumineux...



AMÉNAGEMENTS

Marcher ? Bien trop risqué !

Les aménagements pour piétons sont-ils suffisants pour se rendre en toute sécurité à l'épicerie du coin ? Les bénévoles de l'UFC-Que Choisir ont tenté l'expérience. Épique !

— Par **CAMILLE GRUIER** avec **JULIETTE VACANT**

Novembre 2024. Nous voilà en plein cœur du «Plan vélo et marche 2023-2027», lancé il y a deux ans par Élisabeth Borne, alors Première ministre. Un plan d'action qui nourrit «trois ambitions principales», peut-on lire sur le site du ministère de la Transition écologique: rendre le vélo accessible à tous, faire du vélo une alternative attractive à la voiture et un levier pour notre économie. Initiation dès l'école, incitations fiscales pour encourager le «vélotaf», primes à l'achat, stationnement sécurisé dans les immeubles, développement des réseaux de pistes cyclables... Tout a été prévu. Du moins, pour le vélo.

L'incitation à la marche ? Elle apparaît bien dans le plan, mais plus loin, sous la forme d'un petit programme national de soutien aux mobilités piétonnes, baptisé ID-Marche (initiative pour le développement de la marche). Ainsi, 4 millions d'euros ont été débloqués pour accompagner les politiques locales (contre 1,5 milliard pour les pistes cyclables). Et un concours annuel, sobrement nommé «Espaces publics exemplaires pour la marche», dote cinq municipalités de 100 000 € afin de les aider à financer un projet d'aménagement. Ainsi, cette année, à Boisset-lès-Montrond (Loire, 1 200 habitants), la salle des fêtes, l'école, le stade et le centre du village seront reliés par une voie verte. La place Jean-Jacques

Chapou, à Cahors (Lot, 20 000 âmes), deviendra piétonne. Et Guichen (Ille-et-Vilaine, 9 160 habitants) pourra être connectée à Pont-Réan, avec une place spécifique accordée aux enfants.

Oublier sa voiture

Ce plan d'action sera-t-il suffisant pour convertir les automobilistes à la marche ? Difficile à croire quand on observe la situation actuelle. Dans les villes, les villages et en zone rurale, marcher relève parfois du défi. L'expérience menée par les bénévoles de l'UFC-Que Choisir le prouve. Début 2024, pour nous faire une idée des difficultés rencontrées par les piétons, nous avons demandé à 85 associations locales de l'UFC-Que Choisir de mobiliser leurs troupes. Objectif ? Évaluer la qualité des trajets pour se rendre à pied au commerce alimentaire le plus proche de chez eux. Nous avons agrégé, au total, près de 800 témoignages, qui ont évalué la faisabilité du parcours, la qualité des cheminements piétons et le partage de la route avec les autres usagers, comme les cyclistes, les utilisateurs de trottinettes ou les automobilistes. Évidemment, la distance qui sépare le domicile de la supérette est déterminante: au-delà de 2 kilomètres, les trois quarts des consommateurs renoncent. En 2020, d'après l'Insee, 80 % des Français vivaient à moins de 2 kilomètres

Entre incivilités et manque d'aménagements adaptés, les piétons sont finalement plus en sécurité... dans leur voiture.





77%

DES BÉNÉVOLES ONT RENCONTRÉ AU MOINS UNE DIFFICULTÉ

Obstacles, stationnement gênant, trottoir étroit ou mal entretenu...

32%

SE SONT SENTIS EN INSÉCURITÉ SUR LEUR PARCOURS

Densité de circulation, situation dangereuse avec une trottinette ou un vélo...

d'un commerce alimentaire non spécialisé (84%, d'une boulangerie, 78%, d'une pharmacie). C'est aussi le cas pour nos enquêteurs, qui ont donc facilement pu envisager l'itinéraire à pied.

Un chemin semé d'embûches

Mais quel parcours du combattant ! Pas moins de 77% de nos bénévoles ont rencontré au moins une difficulté (et jusqu'à six !) sur les trottoirs (quand il y en avait...) ou les accotements. Les plus fréquentes (16,4%) sont liées à la présence d'obstacles – encombrants divers, végétation débordante ou poteau électrique mal placé. En deuxième position (15,1%), on trouve les véhicules mal garés qui entravent la circulation piétonne. Des incivilités regrettables. Une grande part des problèmes vient cependant des aménagements eux-mêmes : très souvent, le trottoir est trop étroit, déformé par des racines, endommagé ou mal entretenu (33,9%). Et les piétons sont fréquemment obligés d'emprunter ponctuellement la chaussée (11,3%), ou de constater qu'il n'y a pas de trottoir du tout (9,2%).

Par ailleurs, la majorité de nos enquêteurs a dû affronter des situations à risque aux carrefours. Ces petites gênes, auxquelles nous sommes tous confrontés,

deviennent habituelles, mais n'en restent pas moins dangereuses. Souvent, on cherche les passages cloutés ! Quant à la priorité piéton, elle semble assez loin dans la tête des automobilistes. Ils encourent pourtant une perte de 6 points sur leur permis de conduire et une amende de 135 € en cas de refus : 11,7% de nos enquêteurs se la sont fait griller. Les obstacles gênant la visibilité et les passages piétons dans un virage sont également courants (16,5%). Ajoutez à cela qu'on est rarement seul sur le chemin. Ainsi, 20% de nos bénévoles ont eu un accroc avec un cycliste ou une personne à trottinette, 15% avec une voiture ou un scooter, 6% avec un bus. La route, ça se partage !

Les obligations du piéton

Les piétons ne sont d'ailleurs pas exempts de devoirs. Traverser en dehors des clous est interdit, sauf s'ils sont situés à plus de 50 mètres de vous. « Si des feux de signalisation sont présents, vous êtes tenus d'attendre que le petit bonhomme lumineux soit vert, indiquant que les autres usagers de la route sont à l'arrêt », pointe la Sécurité routière. Il est, en outre, obligatoire d'emprunter les trottoirs quand il y en a. Et, sur la chaussée, déplacez-vous côté gauche, face au danger, pour réagir rapidement en cas de besoin. Piétons, prenez garde de respecter le Code de la route ! Vous vous exposez, tout de même, à une amende... de 4 €. ♦



BLESSURES ET ACCIDENTS Qui est responsable ?

Vous vous êtes cassé une dent en trébuchant sur une racine, ou foulé le poignet en vous cognant dans un meuble abandonné sur le trottoir. Vous cherchez qui incriminer... Bon courage ! Les lois et les jurisprudences ne permettent pas d'établir de responsabilités claires. Dans le premier cas, qu'il s'agisse d'un arbre planté

sur la voie publique (on peut s'adresser à la mairie) ou de végétation privée, il faudra démontrer le lien de causalité entre la racine et le préjudice. Dans le second, s'il s'agit d'un dépôt sauvage, vous avez peu de chances de retrouver le coupable. En revanche, en cas d'accident de la circulation, les piétons sont considérés comme

des « victimes privilégiées », voire « super-privilégiées » (moins de 16 ans, plus de 70 ans, personnes invalides...) que les tribunaux protègent. Et les automobilistes qui pourraient vous blesser (si vous empruntez la chaussée à cause d'une voiture mal garée, par exemple) sont assurés pour les dommages corporels.



— Avec le **DÉPARTEMENT D'INFORMATION JURIDIQUE** de l'UFC-Que Choisir


AUTOMOBILE

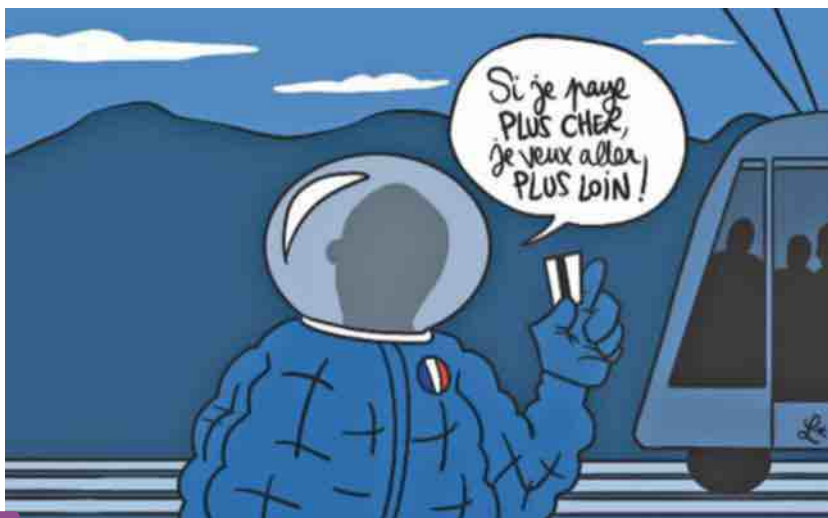
Un peu chiche, l'assureur !

À la suite d'un accident, mon véhicule a été déclaré économiquement irréparable par un expert. La proposition d'indemnisation de mon assureur ne me convient pas. Puis-je la refuser et revendre ma voiture par mes propres moyens ? ♦

Régis G., Pontoise (95)

LA RÉPONSE DE

 Oui, mais en cas de véhicule économiquement irréparable (VEI), la procédure est stricte. Si vous refusez la proposition d'indemnisation et sa cession à votre assureur, il en informera l'autorité compétente (art. L. 327-3 du Code de la route). Celle-ci inscrira une « *opposition à tout transfert de certificat d'immatriculation* », ce qui vous empêchera de le revendre à un particulier. Car seul un professionnel de l'automobile est autorisé à vous le racheter (art. 5 de l'arrêté du 29/04/2009). Il vous faudra le trouver et vérifier que ses conditions sont plus avantageuses que celles de votre compagnie d'assurances. Vous avez aussi la possibilité de donner gratuitement votre auto à un centre de véhicules hors d'usage (art. R. 543-155 du Code de l'environnement). Des frais de remorquage peuvent cependant vous être réclamés. Dernière option : réaliser les réparations préconisées par l'expert afin d'obtenir la levée de cette inscription. Vous devrez alors produire un rapport d'expertise démontrant que votre voiture est apte à rouler en toute sécurité. Ainsi, vous récupérerez la faculté de la céder à qui vous voulez.



TRANSPORTS EN COMMUN

Lignes d'Azur dépasse les bornes

Il y a quelques mois, à mon arrivée à l'aéroport de Nice-Côte d'Azur (06), j'ai voulu acheter un ticket simple à 1,70 € pour me rendre dans le centre en tramway. Comme, sur place, il n'y a aucun guichet, je me suis dirigée vers les bornes automatiques de Lignes d'Azur, la régie qui gère le réseau. Or, elles ne proposaient que des passes de 3, 7 et 14 jours, vendus à partir de 35 €, ou des allers-retours au prix de 10 €. Aucune autre information n'y était affichée. A contrario, tous les autres distributeurs de la ville dispensent des tickets à partir de 1,70 €. Comme il n'est pas non plus possible de prendre un titre de transport dans le bus, je suis montée dedans sans billet et me suis vu infliger une amende de 100 €. Les contrôleurs sont parfaitement au courant de ce fait et semblent prendre un malin plaisir à verbaliser les voyageurs dans mon cas. J'espère que mon courrier incitera la mairie de Nice ou Lignes d'Azur à remédier à cette situation absurde autant qu'injuste. ♦

Marie T., Paris (75)

E-COMMERCE

Le coup de l'abonnement caché

Je voudrais attirer l'attention de vos lecteurs sur les procédés frauduleux utilisés par le fournisseur de produits minceur Brulafine sur son site internet. En mai dernier, j'ai acheté un brûleur de graisse pour mon épouse. Montant payé par carte bancaire : 39,50 €. Depuis, cette même somme est prélevée tous les mois sur mon compte. On m'a indiqué qu'elle correspondait à un abonnement mensuel automatique à un « *coaching virtuel* ». Bien entendu, rien n'est précisé à ce sujet lors de la commande. Pour obtenir cette information, il faut aller fouiller dans les conditions générales... que personne ne lit ! Limite, non ? ♦

Marcel Foures, Carros (06)

CITERNE DE GAZ

Bon de livraison numérique

J'ai un contrat de gaz en citerne avec livraison automatique. On ne m'indique jamais le jour où ma cuve sera remplie. De plus, au lieu du bon de livraison laissé habituellement dans ma boîte aux lettres, on m'a déposé un papier précisant que ce document était désormais dématérialisé et disponible dans mon espace client. Mon fournisseur a-t-il le droit de procéder ainsi ? ♦

Thomas V., par courriel

Encore un effort

SALLE DE SPORT

Peut-on résilier pour licenciement ?

En juin 2023, j'ai souscrit un abonnement dans une salle de sport. Ayant été licencié ensuite par mon employeur, j'ai demandé la résiliation de mon contrat. Cela m'a été refusé car je suis engagé jusqu'en juin 2025. Puis-je contester ? ♦ T. V., par courriel

LA RÉPONSE DE Q&C

Les causes et conditions de résiliation ne sont pas fixées par la loi, mais par le contrat. En principe, avec une durée d'engagement, il doit être exécuté jusqu'à son terme (art. 1212 du Code civil). Ne pas permettre sa révocation anticipée pour motif légitime peut toutefois être considéré comme abusif (art. L. 212-1 du Code de la consommation). La Commission des clauses abusives (CCA) recommande qu'un client ait le droit de le rompre sans délai dans certaines circonstances, en

particulier pour des raisons professionnelles (recommandation n° 87-03 de la CCA). L'UFC-Que Choisir et son association locale de Brest (29) ont obtenu des décisions de justice estimant que les licenciements en font partie (respectivement, tribunal de grande instance de Paris, 17/01/2017, n° 13/11461, et arrêt de la cour d'appel de Rennes, 1^{re} ch. civile, 26/09/2002, n° 01/03783). Adressez un courrier avec AR au professionnel en joignant le justificatif afin d'exiger la prise en compte de votre résiliation.

FACTURES

Impression à domicile

Sans doute ne suis-je pas le premier à vous signaler ce problème. Les factures sont de plus en plus souvent dématérialisées, mais lorsque vous rapportez un achat, l'enseigne la demande. C'est donc à vous de l'imprimer, à vos frais. Et il n'est plus question de sauver la planète. Ces documents regorgent de logos, de textes gras, de mentions légales ou de publicités, ce qui consomme beaucoup d'encre lorsque l'on se sert de son imprimante (et selon le modèle, ça peut être plus ou moins long). ♦ Jean-Luc Garcia, par courriel

LA RÉPONSE DE Q&C

Comme vous avez opté pour la livraison automatique, le fournisseur la déclenche en fonction de votre consommation moyenne. Pour être prévenu de la date, vous auriez dû souscrire le service d'information préalable via votre espace client, comme le prévoit votre prestataire. Quant au bordereau de livraison au format numérique, dès lors que votre contrat est à durée indéterminée, le professionnel n'a le droit de l'imposer qu'après vous avoir averti au moins un mois avant son entrée en vigueur (art. L. 224-22 alinéa 1 du Code de la consommation). À défaut, vous pouvez exiger le maintien de sa version papier par lettre recommandée avec AR (art. 1103 du Code civil et art. L. 224-18 9° du Code de la consommation).

LOUISON



AUTO-ÉCOLE

Des heures supplémentaires imposées

Ma fille a effectué 22 heures de conduite dans une auto-école qui a fermé pour défaut d'agrément. Elle en a repris 10 auprès d'un autre établissement. Il refuse de l'inscrire à l'épreuve pratique si elle ne prend pas des leçons supplémentaires. Comment le contraindre à la laisser passer le permis ? ♦

D. M. L., Lille (59)

LA RÉPONSE DE Q C

Le contrat type d'une auto-école prévoit que l'élève a le droit de demander à tout moment un bilan des compétences acquises. Il est aussi libre d'accepter ou non le complément d'heures de formation proposé par l'établissement, si ce dernier estime que le forfait initial n'a pas suffi pour que le candidat passe de façon satisfaisante l'épreuve pratique (arrêté du 29/05/2020, 2. 4 de l'annexe 1). Il reste que l'école ne dispose pas d'un pouvoir d'appréciation unilatéral, ce qui serait considéré comme abusif. Elle est tenue de motiver par écrit sa décision (recommandation de la Commission des clauses abusives n° 05-03 du 16/12/2005). Adressez-lui un courrier recommandé avec AR afin d'exiger l'exécution loyale du contrat et le respect de ses engagements (art. 1103, 1104 et 1191 du Code civil). N'hésitez pas non plus à déposer un signalement auprès des services de la répression des fraudes si la souscription de leçons supplémentaires est imposée sans motif légitime.

ADRESSEZ VOS COURRIERS

233, BD VOLTAIRE,
75555 PARIS CEDEX 11

OU VOS E-MAILS

WWW.QUECHOISIR.ORG/
NOUS-CONTACTER-N42652

Sachez-le !

TÉLÉPHONIE MOBILE

L'appareil joue à saute-frontière

Pour son smartphone, ma fille dispose d'un forfait La Poste Mobile, avec des appels illimités seulement en France métropolitaine. Nous sommes partis en vacances durant deux semaines à Chamonix (74) et nous sommes parfois promenés à quelques centaines de mètres de la frontière suisse, sans jamais la franchir. Lors d'une randonnée dans la commune de Vallorcine, ma fille a reçu un SMS lui indiquant qu'elle était localisée à l'étranger et qu'elle serait facturée 30 € (le maximum ; après, la ligne est bloquée). Elle n'avait pourtant passé aucun coup de fil ni utilisé Internet. Tout ça parce que son téléphone, qui était resté allumé, a dû capter une des antennes situées dans ce pays. L'opérateur m'a donc prélevé 30 € de connexion internet mobile à l'international. Je lui ai signalé le problème, mais je n'ai obtenu aucune réponse. ♦

Olivier Frecon, par courriel

GRANDE DISTRIBUTION

Un couscous royal... sans mouton

J'achète régulièrement le Couscous royal de Picard. Dernièrement, j'ai constaté à plusieurs reprises qu'il manquait le morceau de mouton habituellement présent dans la recette. Le distributeur continue pourtant à qualifier son plat de « royal », et à le vendre au même tarif qu'avant ! Le motif invoqué ? Picard aurait retiré le mouton pour éviter de faire subir une hausse de prix aux clients, le coût de cet ingrédient ayant fortement augmenté. ♦

Patricia Voisin, Saint-Malo (35)



LOUISON



COPROPRIÉTÉ

Recharge sous tension

Un de mes locataires saisonniers a rechargé la batterie de sa voiture électrique sur la prise de mon box. Un copropriétaire s'en est plaint auprès du syndic. Celui-ci peut-il interdire cette pratique ? ♦

P. C., Nice (06)

LA RÉPONSE DE Q C

Oui, si une interdiction de cette pratique figure dans le règlement de copropriété ou sur une décision adoptée en assemblée générale (art. 18 de la loi du 10/07/1965). Outre le risque de tension sur le réseau du bâtiment, le syndic et/ou d'autres copropriétaires peuvent aussi vous reprocher de faire augmenter le montant des charges collectives. Installer à vos frais, dans votre box, un équipement de recharge permet la mesure et la refacturation de l'électricité consommée à un éventuel locataire (« droit à la prise », art. L. 113-16 du Code de la construction et de l'habitation). Toutefois, avant d'y procéder, il faut informer le syndic de votre projet en joignant un descriptif détaillé des travaux à entreprendre, assorti d'un plan technique d'intervention et d'un schéma de raccordement électrique (art. R. 113-8 du code précité). Le syndic n'a le droit de s'y opposer qu'avec un motif légitime et sérieux sous trois mois.

MOYENS DE PAIEMENT

Activer sans délai la nouvelle carte bancaire ?

D'ici peu, je vais partir en vacances, et je viens de recevoir ma nouvelle carte bancaire. Dois-je l'activer dès réception ou attendre l'expiration de l'actuelle, qui ne sera plus valide dans deux mois ? ♦

Camille V., Vincennes (94)

LA RÉPONSE DE Q C

Étant donné que la date de votre voyage approche, attendez plutôt votre retour avant d'activer la nouvelle carte. Rien ne vous oblige à le faire dès sa réception. Sinon, l'actuelle ne sera plus fonctionnelle, alors qu'elle reste valable jusqu'au dernier jour du mois de sa date d'expiration. Vos opérations en ligne effectuées avant son renouvellement risqueraient donc d'être affectées : location de voiture, hôtel... Car il est possible que l'on vous

demande de produire une carte en cours de validité, ses numéros servant d'empreinte bancaire. Si celle présentée n'est pas la même, ou périmée, le prestataire peut annuler la transaction. Il doit néanmoins vous avoir préalablement informé de cette condition (art. L. 111-1 du Code de la consommation). Pour éviter ce type de désagrément, relisez bien vos contrats, voire modifiez vos réservations en renseignant vos nouvelles coordonnées bancaires.



TRAIN

Toilettes verrouillées

Lors d'un trajet à bord du TER Le Mans-Paris, toutes les toilettes étaient verrouillées. Le voyage durant deux heures, cela peut vite devenir une torture pour certains, notamment les personnes âgées et les malades. Plusieurs voyageurs ont arpenté le train dans l'espoir de trouver des WC disponibles. Indigne de la part de la SNCF, qui pourtant vend ses billets au prix fort. J'ai failli me soulager au fond d'un couloir, mais j'ai pensé aux agents de la propreté. ♦

Philippe Brier, Paris (75)

FORÊTS // // // //

Le bois, une ressource essentielle

2,8 milliards de m³

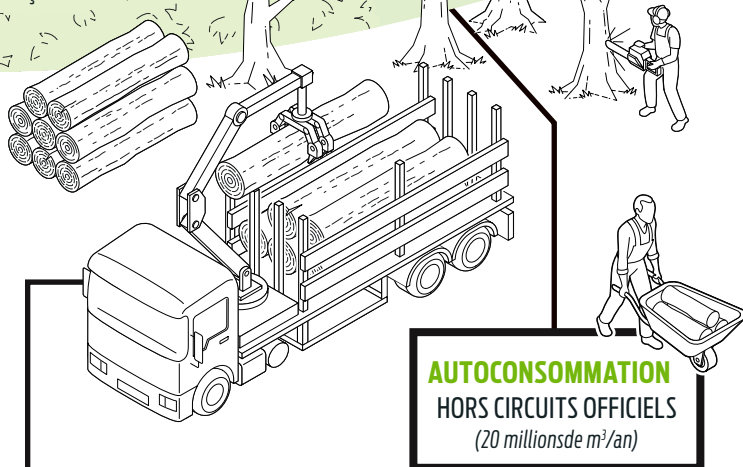
STOCK DE BOIS SUR PIED (ARBRES) DES FORÊTS FRANÇAISES

60 millions de m³/an

Prélèvements dans les forêts

Les forêts françaises fournissent une matière première abondante et renouvelable, utilisée pour de nombreux débouchés. Dans le cadre de la transition environnementale, le bois se substitue de plus en plus

souvent au pétrole dans l'énergie, ou au béton dans la construction, par exemple. L'État table sur des prélèvements de 12 millions de m³ en plus par an, au risque d'une surexploitation des massifs forestiers.

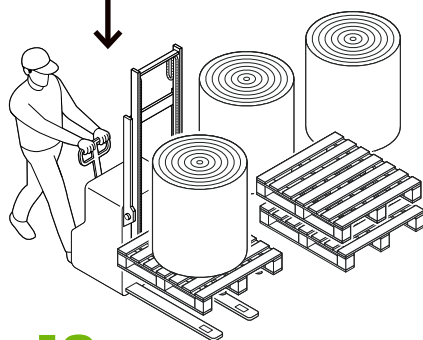


COMMERCIALISATION CIRCUITS OFFICIELS D'ABATTAGE (40 millions de m³/an)

20 millions de m³/an

Bois d'œuvre

Troncs de feuillus et de résineux sont destinés en priorité à la construction et à l'ameublement : on fabrique charpentes, murs, lambris, parquets, menuiserie (portes, fenêtres, escaliers) et meubles, mais aussi panneaux et cloisons servant à l'agencement des lieux de vente, ou encore poteaux téléphoniques (pour le génie civil), etc. C'est la valorisation « noble » du bois. Ce débouché devrait se développer à l'avenir, afin de réduire l'impact carbone du BTP.



10 millions de m³/an

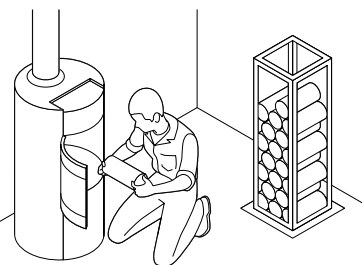
Bois d'industrie

Branches, troncs tordus (qui ne peuvent pas être exploités comme du bois d'œuvre), chutes de planches et de poutres sont dédiés à des usages ne nécessitant pas la même qualité de bois. En planches brutes ou réduits en copeaux, ils sont employés pour fabriquer les panneaux de particules des meubles, des murs et des sols, les palettes et les caisses de transport, les cartons et papiers d'emballage, mais également les produits de papeterie (feuilles, cahiers, etc.), la tonnellerie et divers objets du quotidien.

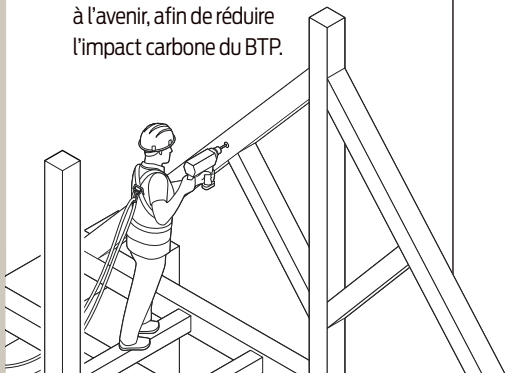
10+20 millions de m³/an

Bois énergie

C'est la première source d'énergie renouvelable en France (elle représente les deux tiers du total). Elle est alimentée par l'autoconsommation (les ramassages de particuliers pour le chauffage individuel) et les déchets des autres filières (sciures, copeaux, chutes). Du moins en théorie. Avec



la forte demande pour les poêles à pellets ou à bûche, mais aussi les chaudières, voire les centrales, du bois d'œuvre et d'industrie est réorienté vers ce débouché. Au risque de surexploiter des forêts... Attention, la combustion du bois émet du CO₂ et des particules fines nocives pour la santé.



SECOURISME //////////////////////////////////

Deux applis pour sauver des vies

On n'a pas toujours un diplôme d'urgentiste... Mais on peut télécharger deux applications sur son smartphone et réaliser les gestes qui sauvent !

AGIR EN URGENCE

En cas d'arrêt cardiaque, chaque minute passée sans massage diminue drastiquement les chances de survie. Les premiers soins donnés en attendant les secours sont donc fondamentaux. Encore faut-il que des témoins soient présents, et qu'ils connaissent les gestes à faire... C'est tout l'objectif de deux applications gratuites pour smartphones développées par des associations. Leurs utilisateurs auraient sauvé des centaines de vies en seulement quelques années.



SAUVLife LAISSEZ-VOUS GUIDER

Cette appli vous contacte si une personne à proximité (à 10 minutes à pied tout au plus) a besoin de gestes de premiers secours, et vous guide par GPS jusqu'à elle.



STAYING ALIVE TROUVEZ UN DÉFIBRILLATEUR

Comme SAUVLife, l'application Staying Alive vous alerte quand il faut venir en aide à quelqu'un près du lieu où vous vous trouvez. Mais elle présente quelques spécificités. D'abord, seules les personnes



ayant suivi une initiation aux premiers secours (une heure suffit) peuvent participer. Ensuite, le logiciel est en lien avec d'autres casernes de pompiers et centres Samu que SAUVLife. On augmente donc ses chances d'être appelé et de sauver des vies si on télécharge les deux applis. Enfin, Staying Alive propose une carte des défibrillateurs très complète. Elle s'avère ainsi utile même si vous n'avez pas été formé aux gestes d'urgence.

FÉCULENTS //////////////////////////////////

Que valent les produits à « cuisson rapide » ?

Pâtes et riz à cuisson « express » font économiser quelques minutes. Mais comment sont-ils fabriqués, et sont-ils bons pour la santé ?

DÉLAIS RACCOURCIS

Jusqu'à 15 minutes de cuisson pour les pâtes, une demi-heure pour le riz... ça peut être trop long quand on a des journées chargées ou des enfants affamés ! Les industriels ont trouvé la parade : les pâtes et le riz à cuisson « express », prêts en respectivement 3 et 5 minutes, dont le secret réside dans une épaisseur moindre pour les premières et une précuisson avant commercialisation pour le second. Sur le plan du goût et de la texture, il revient à chacun de juger du résultat. Toutefois, en ce qui concerne les apports en macronutriments (fibres, sucre, protéines...), aucun débat n'est possible : ces produits sont parfaitement identiques à leurs équivalents à cuisson longue. Certes, les versions « express », du fait de leur structure particulière (découpe très fine pour les



unes, grains « éclatés » par la précuisson pour les autres) pourraient être digérées un peu plus vite par l'organisme, et provoquer une hausse plus rapide de la glycémie. Mais cela reste à démontrer.

CÉRÉALES RAFFINÉES

D'autres défauts, plus évidents, sont à noter. D'abord, accélérer la cuisson nécessite de raffiner les céréales, c'est-à-dire de retirer l'enveloppe

qui entoure les grains de blé et de riz complets. Or, cette dernière est très riche en nutriments, en particulier en fibres, qui protègent du cancer et des maladies cardiovasculaires et dont notre alimentation manque cruellement.

PRIX PLUS ÉLEVÉ

Ensuite, ces produits coûtent plus cher : en moyenne, 26 centimes d'euro de plus au kilo pour les pâtes « 3 minutes » par rapport aux références traditionnelles,

et 1,21 € de plus au kilo pour le riz « 5 minutes » de Lustucru (le seul disponible sur le marché) par rapport à ses équivalents classiques. De plus, ce riz est conditionné dans plusieurs petits sachets de cuisson en plastique, bien peu recommandables pour l'environnement. Et dont on peut se demander quelles molécules ils relarguent une fois plongés dans l'eau bouillante...

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



DÉSERTS MÉDICAUX

Erreur de prescription

Fin 2023, l'UFC-Que Choisir déposait un recours devant le Conseil d'État, afin qu'il sanctionne l'inaction des pouvoirs publics (recours toujours en cours). Les gouvernements successifs n'ont en effet rien fait pour garantir le droit fondamental à la protection de la santé, et sauvegarder une médecine de proximité et abordable. Alors que 59 % des Français n'ont pas accès à un ophtalmologue conventionné en secteur 1, que 70 % des femmes ont du mal à trouver un gynécologue et que de plus en plus de personnes renoncent, dans ces conditions, à consulter, qu'attend-on pour agir ? Le Premier ministre a clamé que la lutte contre les déserts médicaux constituait l'une de ses priorités. Son « *programme Hippocrate* » vise à favoriser l'engagement volontaire des internes à exercer dans les « *territoires manquant le plus de médecins* », à encourager ceux qui sont partis à la retraite à reprendre du service et à déployer plus vite les bus de santé. Des pansements « *incitatifs* », déjà appliqués dans le passé, qui ne soigneront pas le mal. Le volontariat n'a jamais fonctionné à grande échelle, pas plus que le retour en cabinet des praticiens retraités. Quant aux bus de santé, ils ne permettent pas de résorber la fracture sanitaire. La faillite récente de la première société de cabines de téléconsultation montre la fragilité de ces remèdes. Soigneusement évitée par les décideurs, la régulation de l'installation des médecins n'a plus à être un tabou. Instaurée avec succès dans d'autres pays, mais aussi en France, pour certaines catégories de professionnels de santé, elle doit être prescrite pour combattre les inégalités d'accès aux soins. ♦



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

Les actions **nationales**

TRANSPORT FERROVIAIRE

L'imbroglgio informatif des plateformes

Si l'on veut que les consommateurs deviennent vraiment des adeptes du transport en commun, mode de déplacement collectif le plus respectueux de l'environnement, encore faut-il que ceux-ci disposent d'une information transparente et complète. Or, notre analyse comparative de l'offre de billets de train pour 24 liaisons (nationales et internationales) sur différents sites de réservation est sans appel : que ce soit sur la disponibilité ou le prix, les usagers naviguent dans un véritable brouillard. Par exemple, pour un

Les usagers sont dans le brouillard

Lyon-Saint-Étienne, le site Rome2Rio propose 32 trajets sur une journée quand Kombo en annonce 114. Quant aux grilles tarifaires, elles font le yoyo. Selon le jour et l'heure de départ, le coût d'un voyage est susceptible de varier de 85 % en fonction des plateformes. Pire, il arrive qu'un même train affiche également des écarts de prix. Ainsi, pour un Paris-Stuttgart exploité conjointement par la SNCF et la Deutsche Bahn, notre étude montre que la première peut le facturer 10 € de plus que l'entreprise ferroviaire allemande. En conséquence, les pouvoirs publics devraient prendre des mesures afin d'assurer aux consommateurs une information la plus exhaustive possible sur l'offre et ses tarifs. Il faudrait donc non seulement que les plateformes accèdent aux données des transporteurs, mais également obliger ces dernières à présenter l'offre d'un opérateur qui en fait la demande. ♦



Le prix du billet sur un trajet varie parfois de 85 %.

L. CERINO/REA ; D. GOLDSZTEIN/LE PARISIEN-MAXPPP



EAU EN BOUTEILLE

Intérêt judiciaire public... ou privé ?

Dans le cadre du double scandale des eaux minérales naturelles Nestlé Waters (traitement interdit de purification, forages illégaux), l'UFC-Que Choisir s'était constituée partie civile. Cet été, le parquet d'Épinal (88) l'a informée qu'il s'orientait vers une convention judiciaire d'intérêt public (CJIP)... Cette procédure récente, ersatz du « plaider coupable » (elle ne vaut pas reconnaissance de culpabilité) permet d'éteindre toute poursuite, tout en prévoyant une amende dite « d'intérêt judiciaire public » et une indemnisation des victimes identifiées. Une solution opaque que l'UFC-Que Choisir, comme d'autres plaignants, a regrettée et dénoncée. Cette affaire de fraude aurait mérité, au regard de la gravité, de la durée et de l'impact des faits, un véritable jugement. Le procureur de la République en a décidé autrement, et aucun recours contre ce choix n'était envisageable. L'UFC-Que Choisir a néanmoins souhaité que le groupe suisse ne s'en tire pas à trop bon compte. À défaut d'être condamné à l'issue d'un procès pénal, Nestlé devra quand même verser une amende de 2 millions d'euros, se conformer à des obligations correctives afin de restaurer le milieu à hauteur d'un million d'euros et payer des dommages-intérêts aux associations parties civiles pour une somme globale de 500 000 €. In fine, un « petit » chèque d'un peu moins de 4 millions d'euros... ♦

Nestlé s'en tire avec un chèque

AUTOMOBILE

Incitons les fabricants à la sobriété

L'UFC-Que Choisir et WWF France ont tiré la sonnette d'alarme sur l'hégémonie des SUV dans le parc automobile français, leurs ventes ayant été multipliées par 10 en l'espace de 15 ans. Aujourd'hui, un véhicule neuf sur deux acheté dans notre pays appartient à cette catégorie. Étant donné qu'un SUV pèse en moyenne 20 % de plus, nécessite un moteur 30 % plus puissant, rejette 20 % de plus de CO₂ et coûte 50 % plus cher qu'une autre voiture, il convient d'inverser cette tendance qui restreint le choix des consommateurs. Si Renault, Peugeot et Dacia sont les plus gros vendeurs de SUV chez nous, ils sont également ceux qui peuvent se recentrer sur des modèles plus légers, moins polluants et plus compétitifs. L'UFC-Que Choisir et WWF France demandent à l'exécutif d'inciter les constructeurs (par exemple, en renforçant les malus sur le poids) à mettre sur le marché des autos de petite taille, plus sobres à la fabrication et plus abordables. Ce serait là un moyen de concilier pouvoir d'achat et consommation responsable. ♦



Les SUV polluent plus et coûtent cher.

JEUX VIDÉO

Une kyrielle de plaintes

Alors que 7 Français sur 10 jouent régulièrement aux jeux vidéo, les mauvaises pratiques se multiplient. Déterminée à assainir le secteur, l'UFC-Que Choisir, qui s'était déjà battue contre l'obsolescence des manettes Nintendo ou les clauses abusives de grands éditeurs, est repartie au combat. L'association, alliée à 21 de ses homologues du Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc), a déposé une plainte devant la Commission européenne

et la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). En cause, le manque criant de transparence des monnaies virtuelles. Car, en l'absence d'affichage du prix en euros des objets virtuels proposés, les éditeurs dissimulent leur véritable coût et poussent les joueurs à dépenser toujours plus. Les autorités doivent faire cesser ces méthodes préjudiciables et imposer une meilleure information au consommateur

lors de l'acquisition d'un jeu vidéo. De même, alertée par les plaintes d'utilisateurs, victimes de bannissements abusifs peu de temps après avoir commencé à jouer sur les plateformes d'Activision, l'UFC-Que Choisir et l'association locale de Nancy (54) ont porté plainte⁽¹⁾ contre cette société pour pratique commerciale trompeuse et obsolescence programmée (lire aussi p. 64). ♦

(1) Devant le procureur de la République de Nanterre (92).

— Par **MARIE BOURDELLÈS**

JEUX VIDÉO

Action en justice contre Activision

De concert avec l'UFC-Que Choisir, l'association locale (AL) de Nancy dépose plainte contre Activision, éditeur de jeux vidéo. Depuis 2020, l'AL reçoit des témoignages de joueurs bannis, notamment, de la franchise « Call of Duty », sans qu'on leur donne ni la raison ni la durée de blocage de leur compte, sachant que cela peut être définitif. L'entreprise argue qu'ils sont soupçonnés de tricherie, mais n'apporte aucun élément probant. Après avoir aidé des consommateurs – qui ont été « débannis » ou remboursés de sommes payées inutilement –, l'AL s'est heurtée au silence d'Activision. Elle a alors décidé de porter

l'affaire en justice. « *Au-delà de la plainte et de la réparation pour les victimes, nous attendons de cette procédure une modification des pratiques de l'éditeur, expose Arnaud Fetter, vice-président de l'AL, en charge du dossier. Nous l'attaquons pour pratiques commerciales trompeuses et tromperie. Le procédé de bannissement à l'œuvre n'est pas transparent lors de l'achat du jeu par le client. Il n'a pas conscience que cela risque de lui arriver. Nous plaignons aussi l'obsolescence programmée, les bannis ne pouvant plus jouer.* » À suivre. ♦

UFC-QUE CHOISIR DE NANCY (54)

Procédés opaques



LITIGES RÉSOLUS

Des milliers de litiges sont traités chaque année par les associations locales UFC-Que Choisir. Ce mois-ci, par manque de place, seuls deux exemples !

ARNAQUE

Gare au faux conseiller bancaire

L'UFC-Que Choisir de Sète a récemment fait parler d'elle dans la presse régionale. Le quotidien *le Midi libre* a relaté l'histoire de Catherine, victime d'une arnaque au faux conseiller bancaire. Le mode opératoire de l'escroc ? Appeler en se faisant passer pour un attaché de compte et avancer un prétexte pour soustraire codes de validation de paiement ou identifiants. L'objectif : vider les comptes. Souvent, c'est le vrai numéro du banquier qui s'affiche sur l'écran. C'est ainsi que Catherine s'est fait dérober 5300 €, une somme destinée à payer notamment la caution de son logement. À la rue, elle a dormi plusieurs semaines dans sa voiture avec son fils, handicapé, avant d'être hébergée. L'association locale (AL) sétoise lui apporte son aide dans la résolution de son litige. Beaucoup de banques refusent en effet de rembourser les clients abusés, car ils

ne doivent pas communiquer leurs codes et coordonnées bancaires par téléphone. Mais le piège est très crédible. Les bénévoles de l'AL gèrent d'ailleurs actuellement plus d'une trentaine de dossiers liés à cette fraude. ♦

UFC-QUE CHOISIR DE SÈTE (34)



Souvent, c'est le vrai numéro du banquier qui s'affiche...

ASSURANCE SANTÉ

Éligible à la loi Madelin ?

Monsieur S. souhaite changer de complémentaire santé pour couvrir sa famille. Son épouse exerçant en libéral, il est impératif que Syoux, la compagnie d'assurances, soit éligible à la loi Madelin, afin que le client bénéficie de la déductibilité fiscale des cotisations. Le commercial confirme que c'est le cas. Quelques mois plus tard, Monsieur S. réclame un certificat d'éligibilité à l'assureur... qui lui répond qu'il ne peut pas le lui fournir. L'adhérent décide de résilier sa mutuelle, sans succès. Il finit par lui envoyer un courrier recommandé, mais n'obtient toujours aucune réponse. Il fait appel à l'UFC-Que Choisir du Val-de-Seine, qui contacte le professionnel. Une semaine plus tard, le contrat est enfin rompu et Monsieur S., remboursé. ♦

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



Nuages noirs

En publiant les comptes 2022 (QC n° 628), nous savions que 2023 ne serait pas plus facile que l'année précédente. Cela s'est confirmé.

En 2023, malgré le tassement de l'inflation, la situation nationale et internationale reste compliquée, avec des effets négatifs sur le moral et le pouvoir d'achat des consommateurs. Cela ne favorise pas nos activités presse. Les ventes de nos publications papier déclinent (-3 % par rapport à 2022) ; notre site web est également impacté (-2 %). À l'arrivée, notre chiffre d'affaires (CA) global affiche un recul de 788 K€. Le CA des magazines – *Que Choisir*, *Que Choisir Budgets*, *Que Choisir Pratique* et *Que Choisir Santé* –, à 21,70 M€, représente la part la plus importante de nos recettes. Mais si, jusqu'en 2021, la baisse du nombre d'abonnés était compensée par la forte hausse de celui de *Quechoisir.org*, depuis la rétention⁽¹⁾ se fait moins d'une année sur l'autre, tant sur le *print* que sur le web. Espérons que la refonte du site, au dernier trimestre 2023, enrayera le phénomène. Comme nous l'expliquions lors du dernier exercice, la structure de nos coûts nous donne peu de flexibilité. Des mesures ont été prises pour compresser nos charges, mais il nous faut maintenir un niveau élevé de dépenses pour la promotion et la distribution des publications (13,70 M€). Néanmoins, le prix du papier, qui avait explosé en 2022 (+62 %), se stabilise en 2023. L'aide obtenue pour compenser (259 K€) est comptabilisée en résultat exceptionnel.

Inquiétude sur le résultat d'exploitation

La faiblesse de notre chiffre d'affaires se répercute sur le résultat d'exploitation. Ce dernier, qui s'établit à -864 K€, est le point préoccupant de notre compte de résultat 2023. Il commence à avoir des effets négatifs sur notre trésorerie, qui enregistre une baisse de -237 K€. Par ailleurs, l'effondrement du marché obligataire en 2022 nous avait contraints à constituer des réserves pour moins-values ; ces provisions ont été partiellement reprises en 2023. Les résultats financiers concourent à dégager un excédent de près de 1 M€ pour cet exercice. Reste que notre bilan est solide (en conservant néanmoins une attention sur la trésorerie), nous sommes propriétaires de nos locaux et nous disposons d'une notoriété forte et reconnue. Cette situation nous permet de procéder à des investissements pour nous réinventer et améliorer notre situation économique à court et moyen terme. En outre, l'engagement sans faille des bénévoles et des salariés de l'UFC-Que Choisir, la fidélité des adhérents, des abonnés et des lecteurs, de même que la multiplication des donateurs sont des actifs essentiels pour conforter notre rôle. Grand merci à tous.

JEAN-PIERRE JOKIEL, trésorier de l'UFC-Que Choisir

(1) La conservation d'une clientèle.

BILAN - ACTIF

	Net 2023	Net 2022
Immobilisations incorporelles	4 663	7 471
Immobilisations corporelles	1312 005	1535 418
Immobilisations financières	1080 418	1050 781
TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ	2 397 086	2 593 670
Stocks et encours	35 604	140 469
Avances et acomptes fournisseurs	-	-
Créances d'exploitation	3 607 789	3 382 177
Valeurs mobilières de placement	30 899 489	27 041 014
Disponibilités	6 851 334	10 168 320
Compte de régularisation	1 644 579	1 973 904
TOTAL ACTIF CIRCULANT	43 038 795	42 705 884
TOTAL DE L'ACTIF	45 435 881	45 299 554

BILAN - PASSIF

	Net 2023	Net 2022
Total des fonds propres	22 799 266	21 800 460
Provisions pour risques	222 000	1 266 167
Provisions pour charges	1 156 138	1 216 916
Autres dettes	6 330 917	6 256 430
Compte de régularisation	14 927 561	14 759 581
TOTAL DU PASSIF	45 435 881	45 299 554

COMPTE DE RÉSULTAT

	Net 2023	Net 2022
Ventes de biens et services	31 502 843	32 234 554
Subventions d'exploitation	460 052	456 610
Autres produits	1 121 350	1 350 309
TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION	33 084 245	34 041 473
Charges d'exploitation	33 362 186	33 050 568
Dotations aux amortissements et provisions	585 604	569 527
TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION	33 947 790	33 620 095
A - Résultat d'exploitation	-863 545	421 378
B - Résultat financier	1 154 363	-696 867
D - Résultat exceptionnel	866 837	645 790
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	1 157 655	370 301
Impôt sur les personnes morales non lucratives	158 849	65 795
RÉSULTAT NET	998 805	304 506

Les montants sont en euros et les chiffres, arrondis.

Ces médicaments qui partent en fumée

Prescrits et délivrés en dépit du bon sens, médicaments et dispositifs médicaux inutilisés alourdissent absurdement le fardeau de la Sécurité sociale. — Par **FABienne MALEYSSON**

« **F**aut pas gâcher ! » Le gimmick de Guy Roux, un célèbre entraîneur de foot parodié par les « Guignols de l'info » avait beau faire sourire, nous sommes au fond tous d'accord avec lui : le gaspillage est une absurdité économique et écologique. Il s'avère encore plus désespérant quand il touche notre système de santé mal en point. Vos réactions l'ont montré après notre enquête révélant que, des années après leur date de péremption, la plupart des médicaments restaient efficaces (QC n° 639).

Ce constat fait écho à un autre, dressé par le syndicat Convergence infirmière : nos armoires à pharmacie familiales sont remplies de médicaments et de dispositifs médicaux qui finiront à la poubelle. Les raisons de cette gabegie sont multiples, selon Ghislaine Sicre, présidente de l'organisation : « Certains pharmaciens délivrent en dépit du bon sens, typiquement des boîtes de 90 comprimés tous les mois alors que le patient en prend un par jour, ou de quoi procéder à six piqûres quand deux sont prescrites. Des personnels d'hôpitaux remplissent des ordonnances qui ne correspondent pas aux besoins, par exemple des pansements

de trois tailles différentes pour une seule plaie. Des organismes d'hospitalisation à domicile fournissent des boîtes inutiles. Les laboratoires proposent des conditionnements surdimensionnés, et les patients ne s'assurent pas toujours qu'ils n'ont pas déjà le médicament avant de passer le prendre à la pharmacie. »

Opération choc

Convergence infirmière a organisé, au printemps, une opération « Balance ton gaspi » à double détente. Temps un, marquer les esprits en déversant des monceaux de boîtes collectées chez les patients sur les places de neuf villes. Temps deux, étayer le propos et chiffrer les dégâts. Bilan ? « 1,5 milliard d'euros par an qui partent en fumée. À la Cnam⁽¹⁾, ils étaient verts ! », confie Ghislaine Sicre. Le syndicat a listé les médicaments et les dispositifs médicaux champions du gaspillage. Parmi eux, on trouve des quantités astronomiques de compresses. Mais aussi des traitements contre le diabète, des lancettes ou bandelettes de contrôle de la glycémie, du Seresta (anxiolytique). Ou encore du Macrogol, une poudre contre la constipation, dont l'infirmière estime qu'il pourrait être avantageusement remplacé par « de l'eau d'Hépar et des pruneaux ».

Solutions de bon sens

La Cour des comptes s'est saisie du dossier, tout comme l'Assurance maladie, qui doit désormais analyser les multiples causes du gaspillage afin d'espérer y remédier. De son côté, le syndicat a avancé quelques idées. Notamment, en ce qui concerne les pansements, il suggère que les professionnels de santé prennent l'habitude de limiter les prescriptions à une semaine et de s'appuyer sur les infirmiers pour la suite. Ou encore, que l'on confie à ces derniers le soin, contre rémunération, de gérer au plus juste les pharmacies des patients âgés ou atteints de troubles cognitifs. « Il faudrait que les autres personnes vérifient régulièrement qu'elles n'ont pas déjà le médicament prescrit et que les médecins le leur rappellent au passage », propose Ghislaine Sicre. Elle se dit aussi scandalisée par les rigidités entourant le don aux associations. « On a le droit de leur envoyer des dispositifs médicaux tels que les pansements, mais pas les médicaments, c'est illégal. Pourtant, ça s'est longtemps pratiqué, rôle-t-elle. Une ONG ukrainienne nous a contactés. On ne peut hélas pas lui fournir les médicaments récoltés, même s'ils n'ont jamais été ouverts. Les pouvoirs publics préfèrent les faire brûler dans des incinérateurs. On marche sur la tête ! » ♦

(1) Caisse nationale d'assurance maladie.



Un exemple de gâchis ? On vous délivre des boîtes contenant plus de comprimés que nécessaire.

QUE CHOISIR

QUE CHOISIR



Nº 636

QUE CHOISIR BUDGETS/ARGENT



Nº 173

QUE CHOISIR PRATIQUE



Nº 138

QUE CHOISIR SANTÉ



N° 194

Pour conserver tous vos numéros



11.50 €

La reliure QUE CHOISIR SANTÉ

Pour commander

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

QUE CHOISIR

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

BULLETIN DE COMMANDE

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

Numéros commandés	Prix unitaire	Ex.	Total (en €)
-------------------	---------------	-----	--------------

QUE CHOISIR

Nº 636 <input type="checkbox"/>	Nº 637 <input type="checkbox"/>	5 €		
Nº 638 <input type="checkbox"/>	Nº 639 <input type="checkbox"/>	5 €		

QUE CHOISIR BUDGETS/ARGENT

Nº 173 <input type="checkbox"/>	Nº 174 <input type="checkbox"/>	5,20 €		
Nº 175 <input type="checkbox"/>	Nº 176 <input type="checkbox"/>	5,20 €		

QUE CHOISIR PRATIQUE

Nº 138 <input type="checkbox"/>	6,95 €		
Nº 139 <input type="checkbox"/> Nº 140 <input type="checkbox"/> Nº 141 <input type="checkbox"/>	7,30 €		

QUE CHOISIR SANTÉ

Nº 194 <input type="checkbox"/>	Nº 195 <input type="checkbox"/>	4,20 €		
Nº 196 <input type="checkbox"/>	Nº 197 <input type="checkbox"/>	4,20 €		

LES RELIURES

Reliure <i>Que Choisir</i>	12 €		
Reliure <i>Que Choisir Santé</i>	11,50 €		

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

MONTANT TOTAL DE VOTRE COMMANDE

☐ M. ☐ M_{me}

Nom _____ Prénom _____

Adresse _____

Code postal | | | | | Localité _____

☐ Je joins mon règlement

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

Nº _____

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.

CHOISISSEZ LA MEILLEURE MUTUELLE

Comparez les tarifs et les garanties

Grâce à **notre comparateur
des complémentaires santé**,
trouvez la mutuelle adaptée
à votre profil et à vos besoins !

Ufcqc.link/mutuelle640

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



UNION FÉDÉRALE
DES CONSOMMATEURS
— QUE CHOISIR