N° 645 • AVRIL 2025

QUE CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT • SANS PUBLICITÉ

Polluants éternels
Des PFAS dans nos objets du quotidien

PETIT ÉLECTROMÉNAGER
Mais si, il y a des marques qui durent !

NOTRE **CLASSEMENT** EXCLUSIF

TESTS LABO QC

- **TABLETTES** TACTILES
- **LAITS** CORPORELS
- **NETTOYEURS** HAUTE PRESSION

Forfaits mobiles
Vous faire raquer un max...

DROM-COM : **6,20 €** / **740 XPF**

L 12260 - 645 - F: **5,00 €** - RD

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, économistes, ingénieurs – vous aident à choisir de façon éclairée. Nos juristes saisissent les autorités compétentes pour faire respecter vos droits, sanctionner les agissements illicites et obtenir l'indemnisation des consommateurs lésés. Nos lobbyistes exercent une pression au niveau national et européen pour que **la législation** et les fabricants évoluent.

Quant à nos **4100 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 pour soutenir nos actions d'intérêt général.

Rejoignez notre mouvement de défense des consommateurs sur 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 48 55 48.

Présidente et directrice des publications : Marie-Amandine Stévenin • **Relations presse/communication :** Christelle Leduc, Lauren Nelson, Candice Tchoumjeu, Anne Vesque • **Directeur général délégué :** Jérôme Franck **RÉDACTION** • **Rédacteurs en chef :** Arnaud de Blauwe (*QC* mensuel), Franck Attia (*QC* en ligne), Pascale Barlet (*QC Budgets* et *QC Pratique*), Perrine Vennetier (*QC Santé*) • **Assistante :** Chloé Carré • **Secrétaire général de la rédaction :** Laurent Suchowiecki • **Enquêtes, reportages :** Elsa Abdoun, Cyril Brosset, Elsa Casalegno, Boris Cassel, Camille Gruhier (cheffe de rubrique tests), Fabienne Maleysson, Yves Martin, Élisa Oudin, Fabrice Pouliquen, Anne-Sophie Stamane, Pierre Thieulin-Pardo, Audrey Vaugrente • **Secrétariat de rédaction :** Valérie Barrès-Jacobs, Marie Bourdellès, Gaëlle Desportes, Leslie George (*QC* en ligne) • **Conception graphique :** Agence MaGwen et Véronique Puvilland • **Direction artistique :** Ludovic Wyart • **Maquette :** Sandrine Barbier, Clotilde Gadesaude, Capucine Ragot (première rédactrice graphiste) • **Responsable photo :** Catherine Métayer • **Infographie/maquette web :** Carla Félix-Dejeufosse (première rédactrice graphiste), David Barreto, Laurent Lammens • **Documentation :** Frédérique Vidal **(responsable),** Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin • **A collaboré à ce numéro :** Arnaud Murati **QUE CHOISIR ÉDITION** • Laure Sassier **ESSAIS COMPARATIFS** • Éric Bonneff **(directeur),** Karima Amziane, Laurent Baubeste, Ozkan Calisir, Éric Ébran, Vincent Erpelding, Aissam Haddad, Soraya Hamimi, Gaëlle Landry, Abygaëlle Le Palabe, Lars Ly, Neil McPherson, Mélanie Marchais, Mickaël Marques De Oliveira, François Palemon, Séliha Redjadj, Gabrielle Théry, Domitille Vey **OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION** • Grégory Caret **(directeur),** Noé Bauduin, Isabelle Bourcier, Ingrid Stiemer, Juliette Vacant **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 Ghozlan **(directeur)** • **Informatique :** Jean-Baptiste Goupille **(directeur technique),** Damien Bidault, Rémy Ebbo, Clément Gaal, Andy Griffit, Gilles Jean, Willy Julan, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Zohra Sourta, Alexis Ulrich • **Logistique :** Philippe Ballon **(responsable),** Sarah Bouzelfa, Franck Delhomel **MARKETING/DIVERSIFICATION** • Laurence Rossilhol **(directrice),** Delphine Blanc-Rouchosse, Justine Boduch, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Steven Phommarinh, Dior Sarr, Nicolas Schaller, Ibrahim Sissoko • **Courrier :** Brigitte Bouttier **DIRECTION DE L'INFORMATION JURIDIQUE** • Sophie Herbreteau **(directrice),** Murielle Bailly, Christina Bamba, Magali Berthe, Lucas Bilton, Rayan Cherni, Clémentine Chervin, Emmanuel Eslin, Rachelle François, Rayane Karam, Ruth Kinouani, Julia Le Roux, Laure Littardi, Patricia Lorineau, Justine Marenda, Krystèle Mensah, Samir Victor • **Service abonnements :** *Que Choisir,* 45, avenue du Général-Leclerc, 60643 Chantilly Cedex. Tél. : 01 55 56 71 09 • **Inspection des ventes et réassorts diffuseurs :** MP Conseil • **Tarifs :** 1 an, soit 11 numéros : 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 :** Ludivine Payraud • **Conseil d'administration :** Anne-Marie Abinal-Longo, Christian Bailly, Philippe Balbastre, Michel Debiais, Xavier Kruger, Jean-Christophe Lampe, Jean-Pierre Lhermite, 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, Clarisse Berger, Théau Brigand, Lucile Buisson, Frithjof Michaelsen, Benjamin Recher, Juliette Woods • **Juridique :** Magali Buttard **(responsable),** Brune Blanc-Durand, Gwenaëlle Le Jeune, Véronique Louis-Arcène, Candice Meric, Mélanie Saldanha • **Relations associatives :** Myriam Bos, Marion Calmette, Christine Chaton, Catherine Guillerm, Cloé Leyrat, Nadia Mamri, Karina Novelli, Jean-Philippe Randriambelson **IMPRESSION** • RotoFrance, rue de la Maison-Rouge, 77185 Lognes. Distribué par MLP. Dépôt légal n° 144. Commission paritaire n° 0727 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés.
Ce numéro comporte un encart « Carte d'information juridique » sur une partie du tirage, un encart abonnement à *Que Choisir Santé* et un encart sous enveloppe collée en 4e de couverture sur une partie du tirage. Numéro imprimé avec des encres blanches sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1580 kg CO_2/T papier. Origine papier : Norrköping, Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.

SOMMAIRE

N° 645 – AVRIL 2025

10
Boutiques de téléphonie
Le conseil ? Aux abonnés absents !

ZONE ROUGE

LABO QC

26
PFAS
Partout dans la maison !

42
Électroménager
Petits mais pas tous costauds

DÉCRYPTAGE

DÉCRYPTAGE

48
Saumon
Des fermes-usines bientôt chez nous ?

INFO EXPRESS
Toute la consommation en bref 4

ZONE ROUGE
Boutiques de téléphonie ▪ Le conseil ? Aux abonnés absents ! 10

ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER
Chantier ▪ Le promoteur dépasse les bornes 16

ALERTE
Centres de soins ▪ À consommer… avec modération 18
Arnaques bancaires ▪ Mauvaise nouvelle pour les victimes 21
Alcool ▪ Les abus des réseaux sociaux 22
Thermostats connectés ▪ Des piles vite épuisées 24

LABO QC
PFAS ▪ Partout dans la maison ! 26
Laits corporels ▪ Nivea, plus de 100 ans et pas une ride 30
Taille-haies sans fil ▪ Gare aux oiseaux 32
Nettoyeurs haute pression ▪ De gros bras multitâches et délicats 33
Nettoyeurs ▪ Certains les aiment à vapeur 36
Tablettes tactiles ▪ Le multimédia à portée de doigts 38
Cafetières à percolateur 40
Testé ailleurs 41

DÉCRYPTAGE
Électroménager ▪ Petits mais pas tous costauds 42
Grande distribution ▪ L'Europe, terrain d'ententes 46
Saumon ▪ Des fermes-usines bientôt chez nous ? 48
Achats sur Internet ▪ Vos recours en cas de litige 52
Taxe d'ordures ménagères ▪ + 20 % en cinq ans ! 54
Automobile ▪ L'électrique vaut-elle le coût ? 55

FORUM
Vos courriers, vos questions et nos réponses 56

TOUT S'EXPLIQUE
Automobile ▪ Pleins phares sur les vols 60
Faux sites administratifs ▪ La confusion règne 61
Justice ▪ Le préalable à toute saisie du juge 61

QUE CHOISIR AUSSI UNE ASSOCIATION
Le billet de Marie-Amandine Stévenin et les actions nationales 62
Les associations locales et leurs actions 64

ROULETABILLE
Mais que fait la police ? 66

Le numéro 644 de *Que Choisir* a été tiré à 439 500 exemplaires.

CRÉDITS DE COUVERTURE
PASCAL SITTLER/REA ; AFXHOME/ADOBE STOCK ; USHA NEGI/ISTOCK ; MACROVECTOR/ISTOCK

SYSPEO/SIPA ; ZORANM/ISTOCK ; DGLIMAGES/ISTOCK ; A.S.FLAMENT/ANDIA

Ne pas voir...

Trois ans après la sortie du livre-choc sur les maisons de retraite, *Les fossoyeurs,* de Victor Castanet, le numéro de *Que Choisir Budgets* [1] – en kiosque en même temps que cette édition de *Que Choisir* – remet une pièce dans la machine. L'enquête parue dans le trimestriel montre combien, dans les Ehpad, ce sont les intérêts financiers, et en particulier les fonds spéculatifs, qui font la loi. Le bien-être des résidents reste relégué au second plan, car les profits priment. Dans son éditorial, la rédactrice en chef, Pascale Barlet, évoque le plan de contrôle des établissements lancé par le gouvernement après le scandale. Sans se faire trop d'illusions. Et voilà que *Le Canard enchaîné* [2] publie un article intitulé « Inspections gadget dans les Ehpad ». L'hebdomadaire satirique a eu communication d'un bilan d'étape en novembre dernier. Le résultat provisoire des contrôles des Agences régionales de santé (ARS) ? À peine 23 sanctions administratives et 19 signalements à la justice ! Alors qu'il y a 7500 structures accueillant des personnes âgées... Un maigre bilan, mais guère étonnant quand on apprend que 80 % des « contrôles » ont été réalisés sur pièces (donc, 20 % sur place !). Et cela ne va pas s'améliorer, car cette pratique *« risque de se généraliser »*, à en croire un syndicaliste interrogé par le journal. Il confie que les ARS (qui manquent cruellement de moyens) ont prévu de recourir à l'intelligence artificielle pour effectuer leur mission. Outil qui devrait *« notamment être utilisé [afin d']autonomiser la rédaction des rapports d'inspection »*. Des révélations qui confirment que les bonnes intentions (ou les indignations de façade ?) des pouvoirs publics se heurtent à la dure réalité. Prendre en compte et gérer correctement la vieillesse, comme le handicap, constitue un défi immense. Tellement difficile qu'il est finalement souvent plus simple de détourner le regard. Et de laisser faire. ◆

(1) Que Choisir Budgets n° 178, mars 2025, 5,20 €. En kiosque.
(2) Édition du 5 mars 2025.

A. LECOMTE

ARNAUD DE BLAUWE
RÉDACTEUR EN CHEF

CANCER DU SEIN

Amélioration de la prise en charge

Enfin c'est voté ! Les parlementaires se sont prononcés en faveur d'un meilleur remboursement des frais occasionnés par un cancer du sein. Une avancée attendue car, si les soins eux-mêmes sont couverts à 100 % dans le cadre du dispositif d'affection de longue durée (ALD), d'autres coûts importants passent entre les mailles du filet. D'abord parce que l'ALD ne dispense pas de s'acquitter du forfait hospitalier (pour les nuits et les repas), des franchises et des participations forfaitaires (sur les consultations et les boîtes de médicaments), mais également des dépassements d'honoraires facturés par les médecins. Sur ce dernier point, la nouvelle loi prévoit de les limiter, mais il faudra attendre une négociation entre l'Assurance maladie et les syndicats professionnels. Les femmes atteintes d'un cancer du sein disposeront aussi d'un montant de 180 € (réservé jusqu'à présent à la période post-traitement), destiné à la prise en charge psychologique, au suivi diététique et à la pratique d'une activité sportive adaptée. Un autre forfait, à préciser par arrêté, sera dédié à l'achat de crèmes hydratantes et de vernis pour contrer les effets des traitements sur la peau et les ongles. Enfin, la Sécurité sociale devrait bientôt prendre en charge les actes de tatouages, le renouvellement des prothèses mammaires et les sous-vêtements adaptés. ◆

Beaucoup de frais annexes

NUTRI-SCORE

Cristaline abandonne

Après Danone, Krisprolls ou encore Bjorg, c'est maintenant à Cristaline de lâcher le Nutri-Score. Rien d'étonnant quand on regarde plus en détail la composition nutritionnelle de ses eaux aromatisées. Avec des taux de sucres non négligeables, auxquels s'ajoutent souvent des édulcorants, les quatre références de la marque que nous avons trouvées en magasin écoperaient, si le nouveau mode de calcul du Nutri-Score devait s'imposer, de notes bien peu appétissantes : à savoir, un C pour la boisson aux fraises et un D pour toutes les autres. De quoi écorner sérieusement l'image de produits sains que la marque veut donner à ses « eaux de source au jus de fruits ». ◆

PFAS

Premières interdictions dès 2026

Bonne nouvelle pour notre santé

Un texte *« visant à protéger la population des risques liés aux PFAS »,* publié le 28 février au *Journal officiel,* prohibera, à compter du 1er janvier 2026, l'usage des substances per- et polyfluoroalkylées (plus connues sous l'acronyme de PFAS) dans une série d'objets et d'articles du quotidien (lire aussi p. 26). Surnommés « polluants éternels », ces composés chimiques qu'utilisent les industriels pour leurs propriétés antiadhésives, déperlantes, ignifuges, etc. peuvent se révéler nocifs pour la santé. Or, ils ont massivement contaminé les sols et les eaux ces dernières décennies (*QC* nº 643). Et, comme ils se dégradent très lentement, ils persisteront dans l'environnement des centaines, voire des milliers d'années. Seront concernés par cette proscription les cosmétiques, les farts pour les skis, les vêtements et les chaussures, mais aussi les imperméabilisants destinés aux chaussures et aux textiles. D'autres interdictions suivront à partir du 1er janvier 2030. Elles porteront sur tous les autres tissus imperméabilisés ou résistants à la chaleur, comme les nappes, les sets de table, les tabliers de cuisine, les maniques ou encore les housses de matelas. Cette loi constitue une avancée majeure. De nombreux produits échappent néanmoins toujours à la réglementation. Ainsi, les moules à gâteau ne seront pas ciblés, pas plus que les ustensiles de cuisine tels que les poêles. Cette exemption a été obtenue par un lobbying intense de SEB, qui intègre du PTFE, un PFAS, dans le revêtement antiadhésif de ses poêles Tefal… Autre faille, les références ne contenant qu'une faible quantité de PFAS seront également exonérées. La teneur limite sera fixée par décret, et ne sera donc pas inscrite dans la loi. ◆

LYME

La maladie persistante reconnue

Dans sa récente mise à jour des recommandations de prise en charge de la maladie de Lyme, transmise par des tiques présentes sur notre territoire, la Haute autorité de santé (HAS) reconnaît, pour la première fois, l'existence d'une « version longue » de l'affection. Quand des symptômes persistent au-delà du premier traitement par antibiotiques, il peut s'agir d'un *post-treatment Lyme disease syndrome,* soit un PTLDS. Il se manifeste par *« une fatigue inhabituelle et invalidante, des douleurs musculosquelettiques ou encore des troubles cognitifs (concentration, mémoire) se prolongeant pendant plus de six mois après la fin du traitement »,* souligne la HAS. Entre 6 et 20 % des malades soignés pour une borréliose de Lyme seraient concernés par ces réminiscences de la pathologie. Cependant, au grand dam des associations d'usagers, la HAS ne recommande pas d'antibiothérapie au long cours dans cette situation, les preuves d'efficacité, rares et parcellaires, ne faisant pas le poids face aux effets indésirables. En attendant que des études plus poussées soient menées, les patients seront adressés à un centre de compétences ou de référence des maladies vectorielles liées aux tiques. ◆

La maladie dure parfois plus de six mois.

MÉDECINE

Des biais liés au sexe

Coïncidence, notre dossier sur la santé des femmes était à peine paru (*QC* nº 643) que l'Institut national de la santé et de la recherche médicale (Inserm) faisait état d'une étude mettant en évidence un biais en leur défaveur aux urgences. En utilisant l'intelligence artificielle sur plus de 75 000 dossiers réels, les chercheurs ont montré que les décisions de classement les défavorisent parfois. Dans 5 % des cas, le caractère d'urgence est sous-estimé pour elles (mais dans près de 2 %, il est surestimé…). Bizarrement, le préjudice est supérieur lorsque ce sont des infirmières, et non des infirmiers, qui opèrent le premier tri. Moins surprenant, plus le personnel est expérimenté, plus le biais s'estompe. Comme le souligne un des auteurs de l'étude, il n'y a pas de scandale à dénoncer, mais la méthode est prometteuse. Elle permettra de mettre en évidence – ou pas – d'autres biais cognitifs dans l'accueil des patients. Et, le cas échéant, de les corriger.

S. BOBYK - J. LAZENBY - KPIXMINING/ALAMY-PHOTO12

BOTOX

Des risques graves

D'après les publicités des médecins esthétiques, les injections de botox feraient des merveilles pour effacer les rides. On sait déjà que des réactions allergiques sont possibles. Mais l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM) alerte aujourd'hui le public sur un risque d'un autre ordre : elles peuvent déclencher un botulisme, maladie neurologique. Entre août et septembre 2024, huit cas graves ont été signalés. Au nombre des symptômes : fausses routes, difficulté à parler et à marcher, vision floue ou double, problèmes respiratoires, nécessitant parfois une trachéotomie. Plusieurs patientes ont dû être hospitalisées en réanimation. L'Agence rappelle que seuls certains praticiens spécialisés ont le droit de procéder à ce type d'interventions.

FEUX DE BATTERIES

Tri raté = vies en danger !

Nichées dans nos appareils électriques (téléphones, trottinettes, etc.), les batteries sont souvent à l'origine d'incendies (*QC* n° 644). Lorsqu'on s'en débarrasse en dépit du bon sens, elles font des dégâts tout au long de la filière de collecte et de recyclage des déchets. La presse locale se fait régulièrement l'écho de camions poubelles ayant pris feu à cause de batteries jetées avec les ordures ménagères. En aval, c'est dans les centres de tri et les unités d'incinération que leur compression provoque des départs de feu. Les employés sont mis en danger, et les installations, détériorées, si bien que les assureurs rechigneraient désormais à garantir ces risques. De quoi inciter le Cercle national du recyclage, association réunissant essentiellement les collectivités locales, à tirer la sonnette d'alarme. Il réclame que les metteurs en marché dédommagent ces dernières et que soit lancée une campagne de communication rappelant les consignes de tri. Glisser ses batteries dans le tout-venant – ou le bac des emballages et des papiers, ce que font certains de bonne foi, confondant différents objets recyclables –, c'est mettre des vies en péril ! Le bon geste ? Les rapporter en magasin (tous ceux qui vendent des piles doivent en effet installer des bornes ad hoc) ou en déchetterie. ◆

À ne pas jeter sans y penser

PRODUITS DANGEREUX

Rappels massifs chez Ikea

Se promener dans un magasin Ikea pour acheter tel ou tel meuble précis, c'est risquer de repartir avec des objets de décoration en plus… Parmi tous les produits proposés en tête de gondole par le géant suédois, des guirlandes lumineuses et des lampes d'extérieur à LED. Or, certaines d'entre elles font l'objet d'un rappel important : celles des familles Ledljus, Sommarlånke, Stråla et Svartrå. Concrètement, c'est la prise d'alimentation qui peut causer un choc électrique, car elle ne répond pas aux normes de sécurité relatives à la limitation de la pénétration d'eau.

Rapportez les guirlandes à LED des familles Ledljus, Sommarlånke, Stråla et Svartrå.

Les références concernées

Ledljus guirlande lumineuse, extérieur, noir, 24 ampoules (référence n° 60357431) ; Ledljus guirlande lumineuse, extérieur, noir, 64 ampoules, (référence n° 80357430) ; Sommarlånke lampadaire à LED, extérieur, beige, 100 cm (référence n° 70544324) ; Sommarlånke guirlande lumineuse à LED, extérieur, multicolore, 12 ampoules (référence n° 20544331) ; Stråla rideau lumineux à LED, extérieur, étoile, 48 ampoules (références n° 60532581, 30563178 et 70582453) ; Stråla guirlande lumineuse à LED, clignotant, extérieur, doré, 24 ampoules, étoiles (références n° 80502837, 10563141 et 90532240) ; Svartrå guirlande lumineuse à LED, extérieur, noir, 12 ampoules (référence n° 30521800).

À SAVOIR On peut identifier les produits concernés grâce au nom du transformateur LED (ICPSH24-2-IL-1), à sa date de fabrication (AASS, codes 2138, 2141, 2148, 2209, 2215, 2224, 2231, 2236, 2320, 2326, 2332, 2336, 2347, 2409, 2413, 2421, 2423, 2424, 2426, 2434, 2437) et au nom de la prise d'alimentation (SYK-02F).

Les clients qui ont acquis ces articles ne doivent plus les utiliser. Ils peuvent être rapportés dans n'importe quel magasin Ikea pour être échangés ou intégralement remboursés, sans donner une quelconque preuve d'achat. Plus d'informations auprès d'Ikea au 0 800 603 606. ◆

ABC/ANDIA ; IKEA

Les stats

PÉAGES D'AUTOROUTES

De 0,02 € à 0,66 € le km

En février dernier, les tarifs des autoroutes ont pris en moyenne 0,92%. Beaucoup moins qu'en 2023 (4,75%) et 2024 (3%). Les augmentations varient selon les réseaux: elles atteignent 1,14% pour les autoroutes gérées par la Sanef (A13, A14, A1...) et 0,76% sur celles du groupe Vinci (A7, A10, A11, A61...). Des écarts que l'on constate aussi en rapportant le prix du péage à la distance effectuée. Selon nos calculs, le coût au kilomètre, au volant d'un véhicule léger, oscille entre 0,026 € pour un Toulouse-Albi (66 km sur l'A68, soit un péage à 1,70 €) et 0,66 € pour un Paris-Orgeval (16 km sur l'A14, soit un péage à 10,60 €). Mais cette liaison atypique a toujours été la plus chère. Si on l'exclut du classement, le record appartient au Falaise-Sées, à 0,19 €/km (44 km sur l'A88, soit un péage à 8,40 €). Par ailleurs, la justice administrative a annulé l'autorisation délivrée pour la construction de l'A69 entre Castres et Toulouse, ce qui s'est traduit par l'arrêt des travaux, déjà bien avancés. L'État a fait appel et sollicité la reprise du chantier d'ici à la nouvelle décision.

Source : Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir, février 2025.

HANDICAP

Les fauteuils roulants mieux remboursés

Voilà enfin du concret ! À partir du 1er décembre prochain, les fauteuils roulants manuels ou électriques utilisés par les personnes en situation de handicap seront intégralement pris en charge par la Sécurité sociale. La liste du matériel concerné vient d'être publiée au *Journal officiel*, à la grande satisfaction des associations de patients. Autre avancée notable : une fois le devis et la demande de remboursement adressés à la caisse primaire d'assurance maladie, celle-ci devra répondre sous deux mois, faute de quoi son silence vaudra accord. Actuellement, l'achat d'un fauteuil n'est totalement couvert que dans 50% cas. Pour 60 000 assurés, il occasionne même un reste à charge moyen de 5500 €. Un million de personnes ont besoin quotidiennement d'un fauteuil roulant, surtout des femmes de plus de 70 ans. Si un modèle simple d'entrée de gamme ne nécessite pas plus qu'une prescription du médecin généraliste, les plus sophistiqués (par exemple, ceux qui affichent des vitesses de déplacement élevées) supposent, dans le cas d'un premier équipement, une évaluation des capacités cognitives au préalable. ◆

A. LECOMTE ; D. THIERRY/PNS

CIGARETTES ÉLECTRONIQUES

Les puffs enfin proscrites !

Après la Belgique, passée à l'action en janvier dernier, la France vient de bannir les puffs, ces minicigarettes électroniques jetables (dites également « vape pens ») qui, malgré l'interdiction de vente aux mineurs, faisaient un tabac chez les jeunes en raison de leur design attrayant et de leurs saveurs fruitées. Apparues en 2021, les puffs sont des dispositifs non rechargeables en liquide, à usage unique. Elles constituent une véritable aberration écologique, puisqu'elles sont constituées de plastiques, de composants électroniques et d'une batterie.

TÉLÉPHONE AU VOLANT

Banalisé, mais très risqué

La dernière campagne de la Sécurité routière rappelle, sur un ton décalé, les dangers de l'usage du téléphone au volant.

« *Quand vous regardez votre téléphone, qui regarde la route ?* », interroge la dernière campagne de la Sécurité routière. Visuellement, le ton est à l'humour : un conducteur discute avec son collègue étendu sur le capot de sa voiture, une femme à scooter joue aux échecs contre un adversaire posté devant son guidon… Mais le message vise à nous responsabiliser sur l'usage désormais banalisé et pourtant dangereux du téléphone au volant. En 2023, 10 % des accidents mortels et 24 % des accidents corporels ont été provoqués par un défaut d'attention. Or, se servir de son smartphone tout en conduisant est un facteur d'inattention majeur. Selon le baromètre annuel de l'assureur Axa, en 2024, 80 % des automobilistes et 62 % des motards indiquaient avoir cette mauvaise habitude ; un pourcentage qui augmente chaque année. Si le mode GPS est le plus fréquent, près d'un tiers des automobilistes déclarent consulter ou envoyer des SMS, ce qui multiplie par 23 le risque d'accident.

10 % des accidents mortels

Plusieurs types de distractions

L'usage du téléphone au volant cumule quatre sources de distractions : cognitive, puisqu'on se concentre sur ce qu'on entend ou lit plutôt que sur sa conduite ; visuelle, car on quitte la route des yeux pour répondre à un appel ou vérifier le chemin ; auditive, quand on écoute son interlocuteur plutôt que les bruits extérieurs qui peuvent prévenir d'un danger ; enfin physique, dès qu'on utilise une main, par exemple pour composer un numéro. Le risque global d'accident est multiplié par quatre, d'après l'Organisation mondiale de la santé (OMS). Elle en liste les raisons : allongement des temps de réaction, altération du maintien dans la bonne voie et non respect des distances de sécurité.

Gare à l'amende !

Avoir son téléphone en main est interdit, de même que porter oreillettes, écouteurs ou casque. Vous encourez une contravention de 135 € et un retrait de trois points sur votre permis. Si vous tenez votre smartphone tout en commettant une autre infraction, vous risquez la rétention immédiate du permis et sa suspension. Pour les appels, vous n'avez le droit d'employer qu'un dispositif intégré au véhicule ou au casque de moto. En 2023, plus de 600 000 PV ont été dressés pour un usage inapproprié du mobile sur la route. ◆

La campagne met en scène un automobiliste distrait par sa discussion…

PERTE DE POIDS

Alerte sur des compléments

Certains compléments alimentaires prétendant favoriser l'amincissement s'avèrent très dangereux : des atteintes hépatiques, psychiatriques, digestives, cardiaques et musculaires ont été recensées à la suite de la prise de produits contenant la plante *Garcinia combogia*. Rien qu'en France, plusieurs cas graves, dont un d'hépatite fulminante mortelle, ont été signalés. Face à un tel bilan, l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation (Anses) tire la sonnette d'alarme et *« déconseille fortement »* leur consommation. Les experts rappellent que les promesses d'aide à la perte de poids liées à cette plante n'ont fait l'objet d'aucune validation.

NUMÉROS SURTAXÉS

Des condamnations

Proposer une mise en relation avec, par exemple, une administration ou un professionnel de santé… le Web regorge de sites de ce type. Mais attention, certains sont frauduleux. Les numéros qu'ils incitent à composer sont surtaxés, avec une attente en général très longue faisant gonfler la facture. De plus, ces plateformes laissent souvent entendre qu'elles sont « agréées » par le service vers lequel elles renvoient l'appelant. C'est faux. À la suite d'une enquête menée par la répression des fraudes, deux sociétés pilotant des centaines de sites de ce genre et leur gérant ont été condamnés par le tribunal correctionnel de Marseille (13) *« pour pratiques commerciales trompeuses et pratiques commerciales agressives »*. Leurs avoirs ont été saisis (plus de 2 millions d'euros) et le montant des amendes infligées s'élève à 300 000 € (dont 100 000 € avec sursis). Le dirigeant a, quant à lui, écopé de 12 mois de prison avec sursis.

SECURITE ROUTIERE ; B. BOISSONNET/ BSIP-PHOTO12

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 nouveau Citroën C3 Aircross

Dans sa dernière mouture, l'Aircross gagne en matière de style extérieur et de présentation intérieure, malgré quelques mesquineries. Par exemple, il est impossible d'afficher l'autonomie restante ou la consommation pour la version électrique. L'habitacle offre, heureusement, une belle sensation d'espace, en promet beaucoup aux occupants et dispose d'une modularité appréciable. La voiture est d'ailleurs proposée en version sept places. Nous avons apprécié un comportement routier sain, mais avons été un peu chagrinés par une direction trop assistée à basse vitesse. Au volant de l'hybride (136 ch), nous avons remarqué quelques à-coups dus à une boîte de vitesses assez lente. Et en électrique (113 ch), l'autonomie réelle constatée atteint 250 km au lieu des 300 promis. Car, côté motorisation, le choix est large, avec de l'essence (à partir de 19 700 €), de l'hybride (dès 25 800 €) ou de l'électrique (27 400 € minimum).
Des tarifs bien placés face à la concurrence, auxquels s'ajoute une garantie de 8 ans ou 160 000 km.

Les plus
- # Agrément de conduite
- # Habitabilité
- # Sobriété de l'hybride

Les moins
- # Bruit moteur à haut régime
- # Boîte de vitesses lente
- # Autonomie électrique juste

Ses atouts
Sa polyvalence et son habitacle modulable

LAVE-LINGE

Un nouvel indice pour évaluer la durabilité

À partir du 8 avril, un indice de durabilité remplacera, en le complétant, celui de réparabilité, apposé depuis 2021 sur les lave-linge. Instauré par la loi Agec de 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire, ce nouveau dispositif a l'ambition d'informer le consommateur sur la réparabilité d'un produit, mais aussi sur son aptitude à durer dans le temps. Il se présentera sous la forme d'un petit cartouche de couleurs (du vert au rouge en passant par le jaune et l'orange, à l'instar du Nutri-Score) avec une évaluation sur 10. Il devra être visible, qu'il soit affiché en magasin ou figure sur les sites internet des fabricants et des distributeurs. Cette note tient compte de divers critères liés à la réparabilité : la durée de disponibilité et le prix des pièces détachées, la documentation technique mise à disposition afin d'effectuer la réparation, ainsi que la facilité de démontage et de remontage de l'appareil. Elle y ajoute d'autres paramètres, comme la résistance à l'usure (concernant les lave-linge, il s'agira entre autres du nombre de cycles de lavage réalisés sans panne), la clarté des informations sur l'entretien et la maintenance (tel un indicateur de besoin de détartrage de la machine) ou l'offre d'une garantie commerciale en plus de la garantie légale de conformité de deux ans. Si, sur le principe, cet outil est intéressant, son calcul peut être sujet à caution, puisqu'il repose sur les données fournies par les constructeurs. Certaines, comme la durée de disponibilité des pièces de rechange, sont donc à prendre avec des pincettes. Les téléviseurs sont déjà tenus d'arborer l'indice de durabilité depuis 1er janvier dernier. Par contre, il faudra attendre pour les autres produits électroménagers ou électroniques : aucun indicateur de ce type n'a encore été annoncé prochainement. ◆

Informer aussi sur la réparabilité

J. BONNEFOY

BOUTIQUES DE TÉLÉPHONIE
Le conseil ? Aux abonnés absents !

Notre enquête exclusive montre que de nombreux vendeurs en téléphonie mobile cherchent à faire souscrire des forfaits inadaptés. La faute à des objectifs de vente démesurés, et à des systèmes de rémunération mal pensés. Les personnes les plus fragiles en sont les principales victimes.

— Par **CYRIL BROSSET** avec **NOÉ BAUDUIN**

Marcel vit seul dans sa maison de la campagne augeronne, en Normandie. Pour ses télécommunications, il dispose chez lui d'une box ADSL Orange et d'un téléphone portable (sans accès à Internet) avec un forfait Bouygues Telecom – seul réseau à fonctionner correctement dans son hameau. Quand son mobile tombe en panne, il y a quelques mois, ce retraité peu à l'aise avec l'informatique se rend à la boutique Bouygues Telecom la plus proche de son domicile, à une vingtaine de kilomètres, afin d'en acheter un autre. Sur place, il est reçu par un vendeur très aimable, à qui il explique sa situation: s'il n'a toujours pas besoin d'accéder à Internet en mobilité, il aimerait que son nouveau téléphone fasse de plus belles photos que l'ancien, qui datait de 10 ans. Marcel raconte également à quel point ces quelques jours passés sans pouvoir donner de coups de fil hors de chez lui l'ont bien ennuyé. L'employé l'oriente vers un smartphone à plus de 300 €. Et lui conseille dans la foulée d'en acheter un second, plus simple, avec un abonnement *«à 2 € mensuels pendant six mois»*. *«Comme ça, si le vôtre ne fonctionne plus, vous en aurez un de secours»*, lui assène-t-il. Le jeune homme attire enfin son attention sur la réduction dont il peut bénéficier s'il choisit la box internet maison à la place de celle d'Orange. Marcel se laisse convaincre.

Ce n'est qu'un peu plus tard, après en avoir parlé à sa fille, que Marcel se rend compte que le smartphone qu'on lui a vendu est trop haut de gamme pour l'usage qu'il en a. Il prend, en outre, conscience qu'il n'a nul besoin du second appareil et, surtout, qu'au bout des six mois, les prélèvements de 2 € ne cesseront pas, comme il le pensait. Au contraire, ils augmenteront. Quant à la box, il découvre qu'il s'agit d'une offre fibre, ce dont il ne veut absolument pas, tant les problèmes liés à cette technologie sont nombreux dans son village. Finalement, après avoir rapporté le matériel en magasin, fait le nécessaire pour résilier le forfait inutile et renvoyé le technicien qui s'est présenté à son domicile, tout a fini par rentrer dans l'ordre. Mais que de temps perdu et de stress généré !

LE RETOUR EN GRÂCE DES POINTS DE VENTE

Comme Marcel, beaucoup de clients continuent à se rendre en point de vente afin de gérer leurs abonnements en téléphonie mobile et Internet fixe. La plupart du temps, parce qu'ils ne maîtrisent pas les démarches en ligne, mais aussi pour d'autres raisons: manipuler les smartphones avant d'en acheter un, obtenir sans attendre leur carte SIM ou résoudre un problème un peu complexe. Chacun des trois grands opérateurs (Orange, SFR et Bouygues Telecom) compte environ 500 boutiques physiques réparties sur tout le territoire et souvent installées dans les mêmes zones, d'ailleurs. C'est bien moins qu'il y a 15 ans ! Au début des années 2010, en effet, Orange disposait de plus de 1 200 boutiques, et SFR, 840. L'arrivée de Free sur le marché du mobile, en 2012, a tout bouleversé. Les concurrents ont dû casser les prix de leurs forfaits et revoir leurs ambitions à la baisse en matière de distribution. Au fil du temps, des centaines d'espaces ont baissé le rideau. Des enseignes multi-opérateurs, comme The Phone House >>>

SYSPEO/SIPA

ENQUÊTE

NOTRE SCÉNARIO

L'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir a envoyé, entre le 23 novembre et le 7 décembre 2024, les bénévoles des associations locales dans **789 boutiques** des opérateurs suivants : Orange, SFR, Free, Bouygues Telecom et La Poste Mobile.

Chacun d'entre eux avait pour mission de se renseigner sur **le forfait le plus adapté à un enfant de 12 ans.**

Dans le cas où les vendeurs le leur demandaient, ils devaient préciser que le jeune n'avait **pas besoin de smartphone ni d'accès à Internet** (le wifi suffisait), et qu'ils n'étaient pas clients de l'enseigne.

Outre le conseil, les enquêteurs devaient évaluer **l'accueil en magasin, les explications et l'implication du commercial** leur répondant.

« Quand je lui ai dit que je ne voulais pas acheter de smartphone, le vendeur a prétexté qu'il avait beaucoup de monde et il m'a laissée. »

BOUTIQUE ORANGE, NANTES (44)

>>> ou Tél and Com, ont également mis la clé sous la porte, et des accords avec les distributeurs, tels Auchan, Cora ou Coriolis, n'ont pas été renouvelés.

Même Free s'y est mis

En 2020, l'épidémie de covid aurait pu signer l'arrêt de mort définitif des boutiques de téléphonie, les confinements successifs ayant poussé les opérateurs à accroître leur présence sur le Web et habitué les Français à effectuer leurs démarches et leurs achats en ligne. Or, il n'en a rien été… Au contraire, après une période stable, les réseaux de points de vente se sont à nouveau développés. Orange a déclaré augmenter le nombre de ses magasins de 550 à 600 d'ici à 2026. Quant à SFR, il en déplace certains, afin qu'ils collent mieux aux zones de chalandise, et en ouvre d'autres. *«Beaucoup de clients sont très attachés au contact humain et au conseil,* indique Didier Mainard, patron de SFR Distribution, filiale de l'opérateur en charge de la gestion des boutiques. *D'ailleurs, on constate systématiquement que là où un magasin est implanté, notre taux de pénétration est plus élevé.»* Un constat partagé: même Free, qui avait pourtant débuté sur un modèle 100% dématérialisé, a fini par en ouvrir – il en possède désormais 150.
En parallèle, des initiatives ont été prises pour faire évoluer le concept du point de vente physique. Sans grand succès. En 2016, Orange inaugurait un mégastore de 2000 m² en plein centre de Paris, à l'image de ce que fait Apple. Sept ans plus tard, le «vaisseau amiral» faisait naufrage. En 2023, le même opérateur annonçait le lancement de boutiques nouvelle génération, baptisées «Expérience», censées révolutionner la vente de téléphones et de forfaits. Le projet n'a pas fait long feu non plus. *«L'histoire a montré que les magasins constituaient un bon moyen de stabiliser les parts de marché et contribuaient à une certaine montée en gamme, à condition qu'il y ait de l'humain et qu'ils soient installés dans des zones proches du lieu de vie des clients,* décrypte Sébastien Crozier, président du syndicat CFE-CGC chez Orange. *Si fermer des sites fait économiser de l'argent à l'opérateur, en ouvrir lui fait gagner des clients… »*

DES COMMERCIAUX SOUS PRESSION

Le conseil fourni en boutique est-il à la hauteur des attentes? Et le discours des vendeurs, toujours digne de confiance? À en croire l'expérience de Marcel et les résultats de notre enquête exclusive (lire ci-contre), on peut en douter. De fait, que des consommateurs ressortent d'un magasin avec une facture plus élevée que ce qu'elle aurait dû être est loin d'être une exception. Dans certains cas, cela peut se comprendre: *«Il est de notre rôle de recommander à un client venant d'acheter un téléphone de l'équiper d'une coque et d'un film de protection sur l'écran,* souligne Didier Mainard, de SFR. *Mais* >>>

4 clients s

L'étude exclusive de l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir révèle que 43% des bénévoles enquêteurs envoyés en boutique ont été dirigés vers un forfait plus coûteux que celui qui leur suffisait.

Pas moins de 789 magasins de téléphonie et bureaux de poste ont été visités, et le bilan est éloquent: le conseil délivré est loin d'être à la hauteur. Ainsi, 43% des faux clients que nous avons envoyés dans les boutiques se sont vu conseiller un forfait ne correspondant pas à leurs besoins. Alors qu'ils cherchaient une offre mobile basique pour un enfant de 12 ans, ils ont été orientés vers une plus chère par près de la moitié des vendeurs. Orange et SFR s'en sortent un peu mieux que les autres; dans ces enseignes, on a respectivement 64 et 61% de chances de repartir avec le bon contrat, contre 57% chez Bouygues et 51% chez Free.

La Poste Mobile, mauvais élève

En dépit d'une image de proximité qui lui colle à la peau, La Poste Mobile (qui vient d'être rachetée par Bouygues Telecom) est le réseau qui a le plus mal conseillé nos visiteurs: 45% de «bons» forfaits préconisés seulement… Chez cet opérateur, les prix restent cependant raisonnables – de fait, c'est ici que la facture est la moins élevée. Cependant, les enquêteurs s'en sortent à 8,22 € par mois en moyenne alors qu'une formule à 4,99 € existe. De son côté, à cause de ses forfaits plus onéreux que ses rivaux, Orange est le moins abordable (12,47 € par mois en moyenne). Il commercialise pourtant un contrat basique à 8,99 € mensuels (et même 2,99 € les six premiers mois)… In fine, c'est chez Free que la différence est la plus grande entre l'offre la plus adaptée et celle proposée – la faute à l'absence d'une formule intermédiaire. Ainsi, 49% des clients mystères ont été invités à souscrire

ur 10 mal orientés

Notre comparatif

5 OPÉRATEURS	FORFAIT CONSEILLÉ			ATTITUDE DU VENDEUR			INFORMATION	
	Part des boutiques avant conseillé le forfait adéquat		Prix moyen du forfait conseillé	Intérêt porté à la demande	Qualité des explications	Amabilité	Communication du prix de la carte SIM	Demande au client du besoin en data
1 ORANGE	64 %	★	12,47 €	★★	★★	★★★	■■	★
2 SFR	61 %	★	9,87 €	★★	★★	★★★	■	★
3 BOUYGUES TELECOM	57 %	■	10,96 €	★	★	★★	■■	★
4 FREE	51 %	■	9,98 €	■	★	★★	■■	■
5 LA POSTE MOBILE	45 %	■■	8,22 €	★★	★★	★★★	★★	★

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

un abonnement à 8,99 € pendant 12 mois puis à 19,99 € mensuels, bien qu'un autre à 2 € aurait parfaitement fait l'affaire. Même là où des offres intermédiaires existent, nos visiteurs s'en sont souvent vu présenter un plus cher. Ainsi, dans une boutique Orange de Toulouse (31), le vendeur a incité notre bénévole à choisir un forfait 120 Go à 24,99 €, quand il y en avait un à 17,99 €. À Béthune (62), dans un magasin Bouygues Telecom, un contrat à 17 € a été évoqué, mais c'est celui à 23 € qui a été recommandé. Enfin, dans les points de vente SFR de Saint-Nazaire (44), Antony (92) et Semécourt (57), les enquêteurs ont été dirigés vers la formule 200 Go à 20 €, sans même qu'on leur parle des autres ! Une volonté manifeste de tromper le client ?

Pas vraiment curieux, ces vendeurs…

S'ils sont tous aimables, la motivation des vendeurs est plus aléatoire – surtout à partir du moment où on leur indique qu'on est à la recherche d'un petit forfait et que l'on n'a pas besoin de smartphone. En outre, avant même de commencer l'entretien, plus de 10 % d'entre eux ont demandé à nos faux clients s'ils avaient sur eux leur relevé d'identité bancaire et une pièce d'identité, histoire de s'assurer de finaliser la transaction le jour même… Une telle pratique est plus répandue dans les boutiques Orange qu'ailleurs. Chez Free, beaucoup se sont contentés de diriger les visiteurs vers une borne automatique, sans prendre le temps de les conseiller. Quant à se renseigner sur les besoins en data du titulaire de la ligne, ils sont 43 % à ne pas l'avoir fait, alors que cette information est pourtant essentielle dans le choix d'une offre. Le plus étonnant étant que les employés qui ont bien posé la question n'ont pas, ensuite, forcément mieux conseillé nos bénévoles: 39 % les ont orientés vers une formule contenant de l'Internet (alors qu'il a été répondu que le jeune n'en avait pas l'usage), contre 47 % pour ceux n'ayant rien demandé. Par ailleurs, 13 % des vendeurs ont tenté de faire souscrire au client mystère une offre fibre optique – un taux qui atteint 20 % dans les magasins SFR. Quant aux données qu'ils ont fournies, elles étaient loin d'être précises. Dans 57 % des cas, le coût de la carte SIM n'a pas été abordé; il varie pourtant du simple à plus du double selon les opérateurs. La Poste Mobile fait mieux que les autres sur ce critère (70 % des enquêteurs qui se sont rendus dans ses bureaux ont eu l'information). Ça tombe bien, car il s'agit de l'opérateur facturant le plus cher la carte SIM, à 14,90 € !

« L'attente a été longue : j'ai dû patienter 45 minutes avant que l'on s'occupe de moi ! »

BOUTIQUE BOUYGUES TELECOM, GUÉRANDE (44)

SYSPEO/SIPA

>>> *aussi de l'alerter sur le fait que ses besoins risquent d'évoluer rapidement – et donc, pourquoi pas, de l'orienter vers un forfait plus riche en data.»* Soit. Sauf qu'il n'est pas rare que derrière ces conseils se cachent des intentions beaucoup plus mercantiles. *«La culture du profit est très présente chez les opérateurs de téléphonie*, admet le syndicaliste Sébastien Crozier. *Chaque vendeur est tenu d'atteindre des objectifs de vente, et subit une pression de la part de sa hiérarchie, ce qui peut influencer son discours.»*

Max [1], salarié d'une boutique SFR depuis un an et demi, précise: *«Le manager transmet à chaque membre de l'équipe le nombre de forfaits, de smartphones, d'accessoires et de services qu'il doit vendre dans le mois pour déclencher le versement de primes. Dans ma boutique, ces dernières varient selon le type de contrat signé. Ainsi, à chaque abonnement internet d'entrée de gamme que l'on fait souscrire, on gagne 4 €, et pour une box Premium, 16 ou 25 €. À cela s'ajoutent des contraintes, par exemple les box les moins chères ne doivent pas représenter plus de 20% de nos ventes. Forcément, ce plan de commissionnement incite à diriger les clients vers les offres les plus onéreuses, même s'ils n'en ont pas besoin.»*

Rémunérés, à leur tour, en fonction des résultats de leurs équipes, les managers ne manquent pas de leur mettre la pression. *«Ils nous rappellent régulièrement nos objectifs de vente, nous donnent des astuces pour faire signer un maximum de contrats, citent les meilleurs employés en regrettant que d'autres ne le soient jamais,* explique Max. *Tout est sous-entendu, cependant chacun comprend le message. Et, bien sûr, tout se passe à l'oral afin de ne laisser aucune trace. Il arrive même que cela aille plus loin. J'ai déjà vu des vendeurs faire signer des documents à des clients sans leur dire qu'ils s'engageaient sur une offre… voire, carrément, souscrire à leur place! Parfois, les managers sont au courant, mais ils choisissent de fermer les yeux.»*

Le profil du client joue beaucoup sur la manière dont le vendeur l'abordera. Max se désole: *«Quand la personne s'est renseignée au préalable sur les possibilités existantes, c'est un peu compliqué de la faire changer d'avis. Par contre, si elle n'a aucune idée de ce que l'on propose, c'est plus simple… Dans ce cas, on ne lui parle pas des formules d'entrée de gamme, on l'oriente directement vers des contrats et des téléphones plus chers. Si elle comprend mal le français ou qu'elle est âgée, c'est encore plus facile. J'ai déjà vu un collègue faire souscrire un forfait mobile de 200 Go à une mamie qui n'avait pas accès à Internet sur son téléphone!»*

« La commerciale ne m'a donné aucun renseignement. Elle m'a planté devant une machine sur laquelle les offres étaient présentées. »

BOUTIQUE FREE, LABÈGE (31)

ÇA DÉPEND DES MAGASINS

Le pire, c'est que selon la boutique dans laquelle on se rend, la prise en charge du client variera. Certains managers ont tendance à fixer à leurs subordonnés des objectifs plus difficiles à réaliser que d'autres, ou à mettre plus de pression qu'ailleurs pour qu'ils vendent. Des différences existent également entre les magasins en propre (gérés par les opérateurs) et les franchises (tenues par des commerçants indépendants), ces dernières n'étant pas forcément soumises aux mêmes règles de fonctionnement et de commissionnement que les premiers. Le consommateur, lui, n'y voit que du feu, mais selon le lieu et le vendeur qui s'occupe de lui, la qualité de conseil risque de changer radicalement. *« Moi, j'essaie de proposer au client l'offre répondant le mieux à ses besoins,* assure Max. *Cependant, certains collègues sont prêts à vendre n'importe quoi pour décrocher une prime, surtout en fin de mois, lorsqu'il ne leur manque pas grand-chose avant d'atteindre l'objectif. »* Sébastien Crozier confirme: *« Tous les vendeurs ne se comportent pas de la même manière. Si la très grande majorité d'entre eux font correctement leur travail, certains ont intégré que les primes pouvaient impacter très fortement leur rémunération, et jouent donc le jeu de la direction. »*

Viser la satisfaction client ?

Les opérateurs ne nient pas le fait qu'une partie du salaire des vendeurs est soumise à des objectifs chiffrés. Ils affirment néanmoins tout mettre en œuvre pour éviter les dérives. Par exemple, Bouygues Telecom dit disposer d'une cellule spéciale chargée de détecter la fraude interne. Il déclare faire de la satisfaction un indicateur de vente, *« au même titre que les résultats commerciaux ». « Nous tenons compte des avis publiés et des appels au service client, et nous effectuons des enquêtes à chaud et des visites mystères dans les boutiques »,* complète une porte-parole de l'entreprise. SFR, de son côté, va plus loin en certifiant avoir complètement remis à plat son système de rémunération il y a quelques mois. *« Désormais, les primes sont les mêmes quelle que soit la taille du forfait, et leur déclenchement s'appuie beaucoup plus qu'avant sur la satisfaction des clients. Ainsi, les résultats des enquêtes réalisées en sortie de magasin, les avis Google ou encore le temps que mettent les vendeurs à répondre à un retour négatif tiennent une grande place dans les niveaux de rémunération de nos équipes,* détaille Didier Mainard. *En parallèle, nos offres sont plus simples qu'auparavant, et donc plus faciles à présenter. Cela constitue un changement profond de stratégie, qui bénéficie à la fois aux consommateurs et aux vendeurs »*, renchérit-on chez SFR. Entrées en vigueur dans les points de vente gérés en direct par l'opérateur, ces consignes ne semblent pas encore appliquées dans toutes les franchises, à en croire le témoignage de Max. ◆

(1) Le prénom a été changé.

SYSPEO/SIPA

NOS CONSEILS

Bien délimiter ses usages

Prenez le temps d'identifier vos besoins avant de vous rendre en boutique : combien d'heures d'appel par mois vous sont nécessaires ? Vers quelles destinations ? Utilisez-vous Internet sur votre mobile ? Si oui, combien de gigaoctets cela représente-t-il ? Des calculateurs en ligne gratuits permettent de se faire une idée de la quantité de datas qu'il nous faut. Un smartphone coûtant de 100 à plus de 1 000 €, mieux vaut délimiter les usages qu'on en aura, plutôt que de faire aveuglément confiance au vendeur.

Avoir une idée des offres proposées

Dans l'idéal, avant de vous déplacer en magasin, visitez le site internet de l'opérateur ou notre comparateur en ligne, disponible sur Quechoisir.org. Cela vous permettra de savoir quels types d'offres existent. Attention, toutefois : sur leurs plateformes aussi, les opérateurs ont tendance à mettre en avant les forfaits les plus chers ! Vous pouvez également passer en boutique avant pour récupérer une brochure et la consulter à tête reposée.

Faire jouer la concurrence

N'hésitez pas à tester différents points de vente d'opérateurs afin de comparer leurs offres, et lisez les avis en ligne les concernant. Pensez à poser au vendeur les bonnes questions : le forfait qu'il présente est-il soumis à engagement ? Si oui, de quelle durée ? Le prix va-t-il augmenter au bout d'un certain temps ? Peut-on en changer si, à l'usage, celui-ci ne convient pas ? Si possible, faites-vous accompagner par un proche s'y connaissant.

Privilégier les débuts de mois

De préférence, vous ferez vos courses dans les 15 premiers jours du mois. Au-delà, il y a davantage de risques que les vendeurs vous orientent vers certains forfaits (plus chers) plutôt que d'autres, ou qu'ils insistent, afin d'atteindre leurs objectifs commerciaux, pour que vous achetiez un smartphone ou un service annexe. Dans tous les cas, méfiez-vous des « offres spéciales », ne vous laissez pas charmer par les sourires professionnels et, surtout, accordez-vous le temps de la réflexion ! Ce dernier conseil est d'autant plus important que les achats en boutique ne font l'objet d'aucun droit de rétractation. En cas d'abus manifeste, n'hésitez pas à signaler les faits auprès du service client de l'opérateur, de Signal.conso.gouv.fr ou de la répression des fraudes.

ILS L'ONT VÉCU

MARC BARDIN a constaté que, lors de la construction d'une résidence mitoyenne, le promoteur immobilier avait empiété sur son terrain.

Les droits des voisins et des riverains sont parfois piétinés par les entreprises de construction. Difficile, ensuite, de tout faire rentrer dans l'ordre.

— Par **ARNAUD DE BLAUWE**

CHANTIER

Le promoteur dépasse les bornes

En plein centre d'Aix-les-Bains (Savoie), un pavillon avec son petit jardin se retrouve enclavé au milieu de résidences de plusieurs étages, dont l'une est en voie d'être terminée. Nommée la Datcha, celle-ci est au cœur de l'histoire racontée dans ce nouvel épisode de « Ça pourrait vous arriver ». Nous voilà chez Marc Bardin, 46 ans, propriétaire de cette maison d'allure moderne de 150 m², bâtie sur trois niveaux et disposant de quatre chambres, où il vit avec sa compagne Déborah et ses deux jeunes enfants.

« *Nous nous y sommes installés il y a environ quatre ans,* commence-t-il. *Nous l'avons achetée sous le régime de la vente en l'état futur d'achèvement (Vefa). Elle était autrefois l'un des octrois [barrière douanière de l'époque où les marchands étaient obligés de payer des taxes avant d'avoir le droit de vendre en ville leurs marchandises] d'Aix-les-Bains. Elle possédait un caractère historique. C'est pourquoi toute modification devait répondre à certaines exigences des Bâtiments de France.* » De fait, si ses façades ont une allure très XXIe siècle, l'un des pans a été reconstruit dans le style de l'époque. Et sur un de ses frontons ont été reproduites les armes de la ville, qui figuraient sur l'habitation d'origine.

Entrée en force

Ces questions architecturales ne sont néanmoins pas le motif de la venue de *Que Choisir*. Écoutons Marc. Ce pompier professionnel enchaînait une garde et une formation depuis plusieurs jours quand il a reçu, un matin de mars 2023, cet appel d'un voisin. « *Il m'a indiqué que les ouvriers du chantier d'à côté, un ensemble immobilier de 37 logements dont les travaux avaient débuté quelques mois plus tôt, avaient défoncé ma clôture pour entrer sur mon terrain et y creuser une tranchée* », raconte-t-il.

La société de promotion immobilière derrière l'opération ? Le groupe Pichet, qui œuvre sur tout le territoire (1,8 milliard d'euros de chiffres d'affaires en 2023). Notre soldat du feu rentre chez lui en toute urgence. En arrivant, il constate avec un certain étonnement qu'un mot manuscrit a été accroché à l'un des grillages de son jardin : « *Je suis le terrassier d'en face. J'aimerais pouvoir vous voir début de matinée pour voir comment faire pour la paroie (sic) berlinoise et les barrières […].* » Visiblement, ce dernier n'a pas eu la patience, ni la correction, d'attendre le retour du propriétaire des lieux.

E.PERDU/ALPACA-ANDIA

Le dédommagement proposé par l'entreprise n'est pas à la hauteur

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

La clôture du jardin de Marc a été détruite et remplacée par des palissades de chantier.

«Dans mon jardin, j'ai trouvé, posée sur l'herbe, la borne de limite de propriété, qui avait été arrachée, se souvient Marc. *Mon terrain avait été attaqué par les pelleteuses sur environ un petit mètre. De surcroît, j'étais inquiet: toutes les vibrations provoquées par ce "creusement" n'avaient-elles pas fragilisé ma maison ?»* Il prend immédiatement attache avec les responsables du chantier et le promoteur. Circulez, il n'y a rien à voir, lui répond-on en substance. Interrogé par *Que Choisir* début mars 2025, un représentant de Pichet admet toutefois que *«ce jour-là, il y a bien eu une mauvaise appréciation du terrassier dans la lecture des plans».*

Le quadragénaire mandate sans délai un huissier (appelé désormais commissaire de justice). Dans son acte, si l'officier public note que la solidité du pavillon ne semble pas avoir été affectée, il remarque que le constructeur a bien grignoté le jardinet du couple. *«À ce moment-là, mon urgence était ailleurs,* reconnaît Marc. *Il fallait sécuriser mon terrain: il n'était plus clos. Mes jeunes enfants et notre gros chien pouvaient pénétrer facilement sur le site de la résidence qui était en train de sortir de terre.»* À cela se sont ajoutées les nuisances provoquées par les ouvriers qui y travaillaient. *«Pendant tout un temps, ils étaient une dizaine. Ils se battaient entre eux, mettaient la musique à tue-tête,* rapporte Marc. *Des riverains ou moi-même avons demandé à la police municipale d'agir une bonne quarantaine de fois.»*

Manque de considération

Dans cette affaire, il estime n'avoir rien à reprocher à la commune d'Aix. *«Lorsque j'ai eu vent du projet de programme immobilier sur un emplacement jusque-là occupé par une habitation délabrée, je me suis rendu au cadastre, je suis allé consulter les plans,* souligne Marc. *Tout avait l'air d'être dans les clous. Les constatations de l'huissier ont, par exemple, montré que les distances entre ma maison et la résidence étaient respectées.»* Une mairie qui, en outre, n'a pas fui ses responsabilités. *«Les premières palissades montées par le promoteur afin d'isoler le chantier n'étaient pas assez étanches,* ajoute-t-il. *J'ai alors contacté l'équipe municipale, qui est intervenue. Et dès le lendemain, les ouvriers avaient fait le nécessaire pour les arranger.»* De son côté, Pichet indique avoir *«respecté la remise en état du "clôturage" qui avait fait l'objet d'un protocole d'accord entre les parties».*

N'empêche. Marc a un peu le sentiment de ne pas avoir été pris en considération par le promoteur. *«Pichet a fini par nous proposer un dédommagement de 2 000 €. Pas assez !,* s'indigne notre témoin. *Il a quand même empiété sur notre propriété, démoli notre clôture et mis un certain temps avant d'en poser une autre permettant de garantir la sécurité de ma famille. Par ailleurs, nous envisagions d'aménager une terrasse. Impossible en l'état actuel des choses. Sans parler du devis établi il y a deux ans pour cet ouvrage et qui a, entre-temps, pas mal gonflé.»* Marc évalue l'indemnisation due par Pichet à 10 000 €. Il a sollicité la protection juridique de son assurance habitation, souscrite auprès du CIC. Le dossier est maintenant entre les mains d'un avocat de Chambéry (Savoie). *«Nous n'avons aucun doute sur le fait que nous trouverons un terrain d'entente avec Monsieur Bardin,* estime-t-on chez Pichet. *Très prochainement, nous avons un rendez-vous avec lui et un géomètre expert, afin de rétablir la borne qui a été malencontreusement retirée.»* Mais si ses revendications ne sont pas satisfaites, notre pompier l'assure: il n'hésitera pas aller au tribunal. ◆

L'empiètement de propriété

Personne ne peut être obligé d'accepter que l'on empiète sur sa propriété.

Le principe

Il est posé par l'article 545 du Code civil, qui précise que *« nul ne peut être contraint de céder sa propriété, si ce n'est pour cause d'utilité publique ».* Partant de là, tout propriétaire a le droit de réclamer la démolition d'un ouvrage empiétant sur son terrain. Peu importe que le débordement soit minime et la gêne, limitée… La bonne ou mauvaise foi de son auteur n'a pas non plus à être prise en compte.

Comment le prouver ?

Il est possible d'apporter la preuve de l'empiètement dès lors que l'on connaît les limites exactes de la propriété. À moins que cela ne soit déjà fait, il faut demander à un géomètre expert de procéder au bornage du terrain.

 # À noter Il est, bien sûr, formellement interdit de déplacer ou d'arracher une borne sous peine de sanctions pouvant atteindre deux ans de prison et 30 000 € d'amende. Seul un géomètre expert est habilité à la changer de place, à la réinstaller ou à l'implanter.

CENTRES DE SOINS

À consommer… avec modération

Apparus dans le sillage de la crise sanitaire, les centres de soins non programmés constituent une alternative quand le médecin traitant n'est pas disponible. Mais attention, aucun suivi n'y est assuré.

— Par **ANNE-SOPHIE STAMANE**

Avec les épidémies hivernales, obtenir une place chez son généraliste s'est avéré encore plus compliqué qu'en temps normal. L'exercice est d'autant plus difficile que les plages de consultation sans rendez-vous ont quasiment disparu. Pas étonnant, alors, que les centres de soins non programmés (CSNP) aient prospéré. Au nombre de 200 environ, soit 10 fois plus qu'en 2018, la plupart de ces structures accueillent les patients jusqu'à 22 heures, voire minuit, y compris les week-ends et les jours fériés, sans rendez-vous le plus souvent. Très accessibles, elles sont implantées un peu partout: grandes agglomérations – 7/7 à Marseille (13) et alentours, Urgencemed à Paris, Medsoins à Lyon (69) –, villes moyennes – Effic Santé à Yssingeaux (43) et Feurs (42), Smuca à Béthune (62) et Cambrai (59) –, parfois dans des galeries commerciales et des gares – SoMeD à Paris, Lille (59) ou Amiens (80) –, ou encore en station de ski – Urg+ au Lioran (15). Et même en sortie d'autoroute !

Pour arriver au centre Urg+ de Pérignat-lès-Sarliève, en périphérie de Clermont-Ferrand (63), il suffit de quitter l'A75 et de parcourir quelques centaines de mètres. Après avoir pris leur ticket à la borne, les deux familles et les trois personnes dans la salle d'attente seront vues en 30 minutes par les deux médecins présents. Pratique pour faire ausculter un enfant fiévreux sans courir aux urgences…

Désengorger l'hôpital

D'après un rapport de la Cour des comptes de novembre 2024, *« les professionnels qui y exercent sont, à près de 50 %, des médecins urgentistes et, à 33 %, des généralistes »*. Sous des dehors similaires, plusieurs formes se côtoient. Il y a des marques collectives, comme Urg+, dont relève le CSNP de Pérignat-lès-Sarliève. Dans ce cas, le capital appartient aux médecins. Mais il existe aussi, plus rarement, des centres isolés. Et, surtout, *« des structures franchisées, financées par des fonds d'investissement ou par des cliniques privées à but lucratif »*, note la Cour des comptes. Celles-là sont les plus nombreuses. À l'origine, les CSNP ont été conçus pour venir en appui des urgences hospitalières. *« De 60 à 70 % des patients s'y rendent quand ils ont des problèmes légers. Notre idée était de les en sortir, afin de les*

Qui fait quoi ?

 # Maisons médicales de garde Ouvertes sur les horaires de garde (à partir de 20 heures, les week-ends et jours fériés), elles sont accessibles sans rendez-vous, mais le plus souvent sur adressage du 15.

 # Service d'accès aux soins (SAS) Joignable via le 15, le SAS centralise les disponibilités des praticiens des alentours quand le médecin traitant n'est pas libre.

 # Centres de soins non programmés (CSNP) Destinés à désengorger les urgences et à pallier les effets de la désertification médicale, ils ne suivent pas les patients.

 # Maisons de santé pluriprofessionnelles (MSP) Praticiens et infirmiers libéraux y travaillent en équipe. Il est possible d'y désigner un médecin traitant. Des créneaux sont dégagés pour le jour même, et des permanences sont parfois assurées les samedis.

 # Centres de santé Ils sont gérés par des associations, mutuelles municipalités… Les généralistes, spécialistes et infirmiers y exerçant sont salariés. Ils peuvent proposer des rendez-vous le jour même.

L. JOSEPH

Offrant de larges plages horaires, les centres de soins apparaissent bien pratiques.

traiter à la fois plus vite et mieux. Accepter le flux plutôt que de le contrer», détaille Loïc Libot, médecin et cofondateur de CMSI France, un groupe de conseil aux praticiens souhaitant se lancer. Xavier Poble, coprésident de la Fédération des centres de soins non programmés (FFCSNP), ancien chef des urgences du centre hospitalier du Puy-en-Velay (43), confirme: *«C'est une innovation venue du terrain: trop de gens vont à l'hôpital pour des motifs ne requérant pas les moyens de l'hôpital. En tant que professionnels des urgences, nous étions à même de monter des unités intermédiaires de soins, telles qu'on en a connu à l'étranger.»*

De fait, beaucoup de CSNP disposent du nécessaire permettant de faire face aux petites urgences, soit dans leurs locaux, soit dans l'établissement auquel ils sont adossés: électrocardiographe, équipement d'analyses biologiques, matériel d'immobilisation pour les fractures simples, dispositif de perfusion, plateau de sutures et, parfois, appareil de radiologie. Une panoplie que l'on ne trouve pas, ou plus, chez les généralistes. En théorie bien positionnés entre les urgences et la médecine de ville, ces CSNP ne font pourtant pas l'unanimité sur le terrain. Principal reproche? Ils captent de précieuses ressources médicales et n'assurent aucun suivi au long cours. C'est vrai, inutile de les rappeler pour le renouvellement d'un traitement qui y a été prescrit ou proposer au docteur qui vous a reçu de devenir votre médecin traitant. Ce n'est pas leur vocation.

Une aberration aux yeux des généralistes qui, au quotidien, prennent en charge des patients atteints de pathologies complexes, chronophages médicalement et administrativement. *«Je peux comprendre que des confrères décident de ne travailler qu'une seule grosse journée par semaine durant laquelle ils traitent uniquement des grippes et des entorses, sans tracasseries administratives,* commente le Dr Laurent Saccomano, médecin vasculaire et président de l'Union régionale des professionnels de santé en Provence-Alpes-Côte d'Azur. *C'est lucratif et ça autorise une vie personnelle plus épanouie. Mais ça percute aussi tous les efforts entrepris localement pour une meilleure organisation des soins, dans un contexte où on manque de médecins.»*

La rentabilité d'abord

La critique vise en particulier les centres dits à «horaires élargis», ouverts tard le soir et les week-ends. Bien que placés sous la bannière CSNP, ils n'offrent pas le même plateau technique et ont tendance à pratiquer une médecine «fast-food», n'assurant que les rendez-vous rapides (certificats d'aptitude au sport, syndromes viraux sans gravité…). Ce service minimum demande peu d'investissement en matériel et devient vite très rentable, surtout en prenant de mauvaises habitudes de facturation. Ces structures avaient pris le pli d'appliquer systématiquement, à partir de 20 heures et les week-ends, des majorations tarifaires réservées aux urgences. Résultat, des consultations autour de 70 €, contre 30 € en routine, quel que soit le motif.

>>>

On trouve des centres de soins un peu partout, y compris dans des gares.

>>> Si, avec le tiers payant, l'usager ne voit pas forcément la différence, l'Assurance maladie, elle, a constaté la dérive: entre 2021 et 2022, le coût des majorations a bondi de 47 %. Elle a procédé à un rappel à la règle, et créé en parallèle une revalorisation de 5 € spécifique à la prise en charge réalisée sur les horaires de garde. Désormais, c'est 35 €, pas plus, sauf urgence avérée. Un recadrage similaire a été opéré concernant les 48 € facturables en cas de détresse vitale (respiratoire, cardiaque…). Afin d'éviter les interprétations fantaisistes, ils ne sont désormais remboursables que si l'intervention est suivie d'une hospitalisation.

Un tour de vis que beaucoup de praticiens des CSNP ont vécu comme un outrage, menaçant, en décembre dernier, de se mettre en grève ou de saturer les centres du 15. L'indignation a fait long feu. Selon leur situation, ils se sont adaptés en fermant le soir et les dimanches. Ou en demandant aux malades un dépassement non remboursé aux horaires de garde ou en faisant attester de l'urgence du rendez-vous par les patients eux-mêmes à leur arrivée. La Sécu, qui a prévu des contrôles à partir d'avril (lire le «3 questions à…» ci-contre), appréciera l'effort d'imagination.

Un encadrement reporté

Sur le plan politique, un article de la loi de financement de la Sécurité sociale pour 2025 donnant enfin une identité claire aux centres de soins non programmés a été retoqué par le Conseil constitutionnel. Dommage, car il prévoyait que les médecins y travaillant soient *«tenus de participer au service d'accès aux soins […] et à la permanence des soins ambulatoires […]»*. La disposition devrait être reprise et adoptée d'ici à l'été. Concrètement, les CSNP ne pourront plus la jouer solo. Aux heures d'ouverture des cabinets privés, ils devront réserver des créneaux à des patients dont le médecin n'est pas disponible et pour lesquels le 15 a jugé qu'une consultation était indispensable. De la même façon, en soirée, les week-ends et les jours fériés, c'est-à-dire aux heures de garde médicale, ils auront l'obligation de suivre les règles du territoire où ils sont implantés. Beaucoup s'y plient déjà volontairement, mais les récalcitrants seront priés de s'y mettre.

Ces dispositions amorcent un encadrement auquel aspirent nombre d'acteurs locaux face à l'émergence incontrôlée des CSNP, y compris dans les rangs de leurs promoteurs. *«Renouveler un arrêt de travail le soir à 23 heures, c'est normal que ça choque»*, souligne Loïc Libot, de CMSI France. L'effort qu'ont fait certains centres de s'intégrer dans les communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS), nouvelle forme de coordination des soins sur le terrain, est vu d'un bon œil, pour freiner le consumérisme qu'ils sont accusés de favoriser. *«Il faut inclure les CSNP dans l'écosystème,* martèle Ludovic Verrier, référent relations instances/collectivités-CPTS Coteaux rhodaniens (69). *Si c'est réfléchi, pourquoi pas, ça s'organise. Toutefois, pour le moment, la plupart traitent en direct avec les élus, au prétexte de pallier la désertification médicale, sans dialoguer avec les médecins en place, et cherchent avant tout à être rentables.»* ◆

3 questions à…

MARGUERITE CAZENEUVE

Directrice déléguée de l'Assurance maladie

«Dès avril, il y aura des contrôles»

Q C Depuis 2020, les centres de soins non programmés se sont multipliés, pour faire tampon entre les urgences hospitalières et la médecine générale. Quelle est leur place ?

MARGUERITE CAZENEUVE Face aux difficultés rencontrées pendant la crise sanitaire, des médecins se sont organisés pour prendre en charge la vaccination et la « petite urgence ». Hélas, certains acteurs y ont vu l'occasion de profiter du système. Reconnaissons cependant que les structures ouvertes en concertation avec les établissements et les praticiens déjà présents sur le territoire, avec un plateau technique pour suturer ou plâtrer, sont utiles. Elles satisfont à l'objectif fixé. Mais d'autres désorganisent les soins, en attirant des professionnels vers une pratique médicale facile et lucrative, sans suivi des patients, quand la population a besoin en priorité de médecins traitants.

Q C L'Assurance maladie a réagi à l'application de majorations en soirée et le dimanche. Quel est le problème ?

M. C. Nous avons constaté que des centres ouverts jusqu'à 22 heures et le week-end avaient tendance à coter comme urgent tout rendez-vous en dehors des horaires classiques, d'où un coût de la consultation de plus de 70 € pour l'Assurance maladie. Nous avons rappelé les règles : tout ne relève pas de l'urgence. Une majoration de 5 € a été créée pour les consultations non urgentes pendant les heures de garde.

Q C L'Assurance maladie a-t-elle prévu des contrôles afin de vérifier qu'il n'y a plus de dérives ?

M. C. Nous sommes en train de répertorier tous les centres de soins non programmés. À partir d'avril, commenceront les contrôles de ceux qui présentent les facturations les plus atypiques, ou qui refusent la régulation ou la participation au service d'accès aux soins (SAS) et à la permanence des soins en ambulatoire (PDSA). Mais détecter la fraude ne constitue qu'un levier pour remettre le système de soins d'équerre et garantir un suivi médical de qualité pour tous.

D. DUPUY ; J. BOURGES

ARNAQUES BANCAIRES
Mauvaise nouvelle pour les victimes

La Cour de cassation a rendu une décision défavorable pour les victimes d'arnaques bancaires: en cas d'e-mail suspect, la banque n'est pas obligée de rembourser les pertes. — Par **ÉLISA OUDIN**

Les internautes n'ont pas fini de se faire des cheveux blancs. Après les tentatives de phishing (lire l'encadré ci-contre), c'est vis-à-vis d'e-mails douteux, écrits en langue étrangère ou provenant d'une source manifestement inconnue qu'ils doivent faire preuve de vigilance. Et surtout ne pas cliquer sur les liens internet ou les pièces jointes qu'ils contiennent, sous peine d'être jugés coupables de «*négligence grave*». Dans une décision du 15 janvier dernier, la Cour de cassation a en effet considéré que la banque était libérée de son obligation de rembourser la fraude bancaire dont a été victime un consommateur, car il avait ouvert un courriel «*rédigé en anglais sans raison*», puis cliqué sur un lien hypertexte.
En l'espèce, le particulier exerçait la fonction de comptable pour deux sociétés clientes. Il a, à son insu, téléchargé un cheval de Troie, autrement dit un logiciel espion capable de copier et de transférer des données stockées sur un ordinateur. Ce virus est parvenu à enregistrer les identités bancaires des entreprises, lesquelles ont par la suite été utilisées pour réaliser des débits bancaires délictueux.

Le caractère trompeur jugé au cas par cas

La haute juridiction a cependant refusé de condamner la banque à indemniser les pertes. Certes, elle rappelle que l'article L. 133-18 du Code monétaire et financier impose qu'«*en cas d'opération de paiement non autorisée signalée par l'utilisateur, le prestataire de services de paiement du payeur rembourse au payeur le montant de l'opération non autorisée immédiatement après avoir pris connaissance de l'opération*». Mais elle assure que cette disposition ne s'applique pas en cas de négligence grave, en vertu de l'article L. 133-19 IV du code précité: «*Le payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent d'agissements frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations mentionnées plus haut.*»
Ainsi, voici deux des principales arnaques pour lesquelles la justice estime que les établissements bancaires n'ont pas à dédommager leurs clients en cas de débits frauduleux: l'e-mail «*manifestement trompeur [la situation jugée ici par la Cour de cassation]*» et le phishing (hameçonnage) «*raisonnablement identifiable*». Rappelons que, dans ce dernier cas, le consommateur livre ses codes alors qu'il est assez logiquement possible de déduire, à partir des éléments présentés, qu'il s'agit d'une escroquerie. ◆

Vous recevez un message d'une source inconnue ? Méfiance !

CONSEILS
Détecter le phishing

Aussi appelé hameçonnage, le phishing consiste à envoyer des courriels frauduleux afin d'obtenir des données personnelles (le plus souvent des identités bancaires) et de soutirer de l'argent. L'escroc se fait passer pour un ami, un membre de la famille, un organisme officiel… Il vous invite à confirmer vos coordonnées ou à les mettre à jour en cliquant sur un lien aboutissant sur un site internet. Ces informations sont ensuite employées pour effectuer des prélèvements délictueux sur votre compte. Voici quelques conseils pour s'en prémunir.

Vérifiez l'identité de l'expéditeur du mail en passant votre pointeur de souris sur son nom pour voir son adresse complète.
Contactez la personne (l'entreprise ou l'institution) censée vous avoir envoyé le courriel. Traquez les éventuelles fautes de grammaire et d'orthographe.
Assurez-vous que le site est sécurisé : un cadenas est présent dans la barre d'adresse, et celle du site doit commencer par « https » et non « http ».
Ne vous fiez pas aux logos officiels (faciles à reproduire). Surtout, ne validez pas une opération dont vous n'êtes pas à l'origine.
Gardez en tête que jamais un organisme officiel ne vous demandera de lui communiquer vos coordonnées bancaires en réponse à un e-mail.

BACKCOUNTRY MEDIA/ADOBE STOCK

ALCOOL

Les abus des réseaux sociaux

Les marques se servent des influenceurs, stars des réseaux sociaux, pour toucher les jeunes. La régulation actuelle de la publicité ne suffit plus à juguler ces pratiques.

— Par **ELSA CASALEGNO**

Des fêtes ambiance boîte de nuit, des bandes de copains au bord de la piscine, des amoureux dans un hôtel de luxe au Costa Rica, une instagrameuse jouant les mannequins dans les rues de Paris… Et, dans leurs mains ou derrière eux, des cocktails, des bières, des flûtes de champagne, des rangées de bouteilles de spiritueux. Naviguer sur Instagram, Snapchat ou TikTok expose à une orgie de vidéos et de photos mettant en scène des boissons alcoolisées, postées par des influenceurs, dont certains revendiquent plusieurs centaines de milliers d'abonnés. Quand les marques apparaissent en gros plan, il y a de fortes chances qu'il s'agisse de vraies publicités – mais non mentionnées comme telles. Or, elles ciblent explicitement les jeunes, y compris les mineurs, dont *« 80 % surfent sur les réseaux sociaux en moyenne deux heures et demie par jour »*, rappelle Franck Lecas, juriste de l'association Addictions France. Le tout dans la plus totale illégalité ! La plupart de ces influenceurs enfreignent en effet la loi Évin, qui régit la publicité pour l'alcool depuis 1991. Rien que sur Instagram, les associations Addictions France et Avenir Santé ont relevé, au cours d'une étude menée entre 2022 et 2024, 11 300 contenus promouvant les boissons alcoolisées. Un chiffre largement sous-évalué, tant les publications sont nombreuses et difficiles à repérer, car éphémères. Sur les images, les grands groupes alcooliers internationaux sont de loin les plus représentés: Pernod Ricard (Absolut, Malibu, Chivas…), Heineken (Desperados, Pelforth…), Campari (avec ses apéritifs Aperol et Bombay Sapphire qui cartonnent auprès de tous les jeunes publics), AB InBev (sa marque Corona est très présente sur les réseaux sociaux), Bacardi (Grey Goose, Martini…), Carlsberg et sa bière éponyme.

Approvisionner les influenceurs

Ces multinationales ont rapidement compris le potentiel des médias sociaux pour toucher les jeunes et les abreuver d'images festives où l'alcool est omniprésent. Si une partie

LOI ÉVIN Bien trop limitée aujourd'hui !

Promulguée en 1991, la loi Évin vise à lutter contre le tabagisme et l'alcoolisme. Ce texte a institué l'interdiction de fumer dans les lieux publics fermés et la promotion du tabac. Il était toutefois impossible d'aller aussi loin pour l'alcool, trop ancré dans notre culture. Dès lors, la réglementation n'en proscrit pas la publicité, mais l'encadre strictement : elle énumère les lieux et les supports permis (les journaux, sauf la presse jeunesse, et les panneaux d'affichage publicitaire), et spécifie qu'il ne doit pas y avoir d'association de l'alcool avec la convivialité, la fête, le glamour, le sport… La promotion est tenue de se limiter à la désignation du produit et de rester strictement informative sur le degré d'alcool, l'origine, le mode d'élaboration et de consommation. Enfin, la loi oblige à diffuser un message rappelant les dangers d'une prise excessive… mais pas de l'alcool lui-même : *« L'abus d'alcool est dangereux pour la santé. À consommer avec modération. »* Au fil des ans, des assouplissements ont été introduits, en particulier pour les vins sous signe de qualité, et l'affichage dans les enceintes sportives a été réautorisé. En 2009, la possibilité de diffuser des pubs sur Internet a été redonnée, ouvrant la boîte de Pandore…

Claude Évin, alors ministre de la Santé, a porté le texte.

BENGUIGUI/SIPA

Trop de posts mettent en avant des alcools… au détriment de la santé des jeunes, notamment.

de leur communication repose sur leurs propres sites, elles font aussi souvent appel aux quelque 150 000 influenceurs professionnels ou amateurs recensés en France. Ces derniers sont rémunérés ou, plus subtilement, approvisionnés en divers alcools. Leur mission ? Les boire face caméra. Les plus célèbres peuvent être invités à des événements fastueux organisés par les fabricants, dans lesquels ils n'ont qu'une chose à faire: apparaître dans des stories et des posts, sous forme de vidéos ou de photos, entourés par les logos et les produits de la marque.
Parfois spontanées, mais généralement savamment mises en scène et de belle qualité, ces images infusent dans le cerveau de ceux qui les regardent un message simple: l'alcool est associé à la fête, à la convivialité, au voyage et au glamour. Le but ? Inciter le public à boire. C'est même l'objectif intrinsèque du marketing, et les études scientifiques confirment que cela fonctionne: être exposé à ces pubs augmente l'envie de boire et, in fine, la consommation. Le système est d'autant plus efficace lorsque le message est porté par les influenceurs, alors que ces derniers sont devenus *« les célébrités d'aujourd'hui*, souligne Franck Lecas. *La publicité qu'ils font a un impact important »*.

Une consommation inquiétante

Or, le niveau d'ingestion d'alcool par les adolescents est préoccupant: l'Observatoire français des drogues et des tendances addictives (OFDT) signalait, en 2024, que 15 % des élèves de 4e et 3e et plus d'un tiers des jeunes de 17 ans ont pratiqué le *binge drinking* (ou « beuverie express » – cela consiste à ingurgiter le maximum d'alcool en un minimum de temps) dans le mois précédant son enquête. Les conséquences pour la santé sont potentiellement lourdes, d'autant que le cerveau des jeunes est encore en construction (il n'arrive à maturité que vers 25 ans).
Comment empêcher leur surexposition au marketing de l'alcool ? La loi Évin, qui a été affaiblie au fil des années par le lobbying des alcooliers, ne suffit plus (lire l'encadré p. 22). *« Le texte énumère ce qui est autorisé, mais pas ce qui est proscrit,* expliquait celui qui l'a porté, Claude Évin, l'ancien ministre de la Santé, lors de la publication de l'étude d'Addictions France et d'Avenir Santé, en septembre dernier. *C'est devenu une faiblesse à la suite de l'apparition d'Internet, où la publicité pour l'alcool est massive. Sur les réseaux sociaux, on voit une vie rêvée autour de la piscine, etc. Et dans cette vie rêvée, il y a de l'alcool… »*
La loi sur les influenceurs, votée en 2023, n'a pas permis de réguler les dérives. Il faut aller plus loin. Un projet transpartisan, déposé en décembre 2024, porté par les députés Karine Lebon (GDR) et Loïc Prud'homme (LFI) et soutenu par 133 autres de différents bords politiques, propose d'en durcir le cadre. Notamment, en interdisant aux influenceurs toute réclame en faveur de l'alcool sur les réseaux sociaux. La mesure s'appliquerait également aux boissons non alcoolisées dont le nom se réfère à une marque d'alcool. Le texte prévoit aussi de prohiber la publicité en la matière à moins de 250 m des établissements scolaires et, plus généralement, des structures accueillant des jeunes. Les sanctions pour les contrevenants seraient aussi alourdies: jusqu'à 300 000 € d'amende (ou, pour les entreprises, 10 % de leur chiffre d'affaires ou 50 % des dépenses dédiées à la réalisation de la pub incriminée). Cette proposition de loi n'était toujours pas inscrite à l'ordre du jour de l'Assemblée lors de notre bouclage. Un symptôme de la crainte des élus à légiférer face à un secteur économique tout-puissant ? ◆

CAPTURE ÉCRAN INSTAGRAM : MARTINI ; PERNODRICARD ; BOMBAY SAPPHIRE

THERMOSTATS CONNECTÉS
Des piles vite épuisées

Plusieurs utilisateurs du thermostat connecté Netatmo se plaignent de sa forte consommation de piles et de ses dysfonctionnements récurrents. Des défauts qui ruinent toutes les promesses d'économies.

— Par **FABRICE POULIQUEN**

Poser un thermostat programmable chez soi pour contrôler à distance son chauffage permet de réaliser jusqu'à 15% d'économies d'énergie, estime l'Agence de la transition écologique (Ademe). À la clé, des factures réduites de plus de 200 € par an… Encore faut-il que le boîtier connecté ne coûte pas aussi cher en piles ! Lucie, habitante de Bordeaux (Gironde), est très mécontente de son appareil Netatmo, pourtant l'un des principaux acteurs de ce marché. Depuis novembre, elle doit trop fréquemment remplacer les trois piles AAA qu'il nécessite. *«Quelle que soit la marque choisie, elles se vident en trois jours,* peste-t-elle. *Et, lorsque le thermostat tombe en rade, nous n'avons plus de chauffage.»*

Obsolescence programmée ?

Très vite, Lucie se rend compte qu'elle n'est pas la seule à être confrontée à ce souci de consommation excessive de piles. Sur le forum en ligne de Netatmo, des dizaines de plaintes s'accumulent… *«Inadmissible pour un thermostat vendu à 179 €»,* ne décolère pas Aurélie, de Dunkerque (Nord). Le sien épuise les piles en une semaine depuis octobre. Plus rageant, cette anomalie survient après le changement de celles d'origine, fournies avec l'appareil. Souvent au bout de deux ans, *«alors que la garantie légale a juste expiré»*, remarque Richard. Avec Lucie, ils en viennent à soupçonner un cas d'obsolescence programmée.

Couacs à répétition

Sans surprise, Stéphanie Chardron, directrice qualité de Legrand, rejette *«toute crise de qualité»* sur les produits Netatmo. *«Dans nos enquêtes annuelles de satisfaction, notre thermostat obtient une note supérieure à 4 sur 5»*. Quid, alors, du taux de défaillance ? *«On ne le communique pas en externe, comme nos concurrents»,* se défend-elle. *«Les problèmes ne se limitent pas aux piles»,* avertissent Lucie et Aurélie. Toutes deux ont connu d'autres couacs avec leur appareil, dont un au moins semble lui aussi répétitif, à en juger par les témoignages en ligne. *«L'écran du boîtier se fige ou devient tout noir,* racontent-elles. *Il n'affiche plus la température ambiante. La seule façon de piloter le chauffage est alors de passer par l'application mobile.»*

La marque ne veut pas communiquer le taux de défaillance du produit

«À l'instar de tous les objets connectés, les thermostats sont des produits complexes, tente de justifier Stéphanie Chardron. *Les défauts constatés par les utilisateurs peuvent avoir l'air similaires tout en ayant des causes différentes. Nous cherchons continuellement à améliorer notre boîtier et appelons les clients à nous remonter leurs difficultés.»* Des mises à jour automatiques des thermostats sont, certes, régulièrement effectuées, indique Richard. *«Sans grand succès»* néanmoins. En dehors de celles-ci, Lucie et Aurélie ont l'impression que Netatmo ne se foule guère. *«Très rapidement, le service client en arrive à la conclusion que l'appareil ne marche pas et propose son envoi pour réparation,* explique la première nommée. *Cependant, ça vous coûte 44 €, puisque souvent les boîtiers ne sont plus sous garantie.»*

Système D, faute de mieux

Des frais durs à avaler quand le thermostat a été acquis quelques années auparavant seulement. Certains consommateurs lésés décident alors de se débrouiller par eux-mêmes afin de pallier ces dysfonctionnements, telle Ghislaine, de Saône-et-Loire: *«J'ai acheté 7,50 € un adaptateur pour piles permettant de brancher le boîtier à une prise de mon domicile.»* De son côté, Lucie se refuse à de tels bidouillages. *«Ces problèmes récurrents sont liés à des défauts de fabrication. C'est à Netatmo de prendre ses responsabilités et de remplacer gratuitement les appareils défectueux.»* ◆

Un thermostat fonctionnant correctement est un véritable support d'économies.

T. VOLLAIRE/NETATMO

LABO QC

SAPPHEIROS/ADOBE STOCK

Les **tests** du mois

26 | **PFAS**

Quand on cherche des PFAS, ces polluants éternels, on en trouve ! La preuve avec 230 produits du quotidien analysés.

30 | **LAITS** CORPORELS

32 | **TAILLE-HAIES** SANS FIL

33 | **NETTOYEURS** HAUTE PRESSION

36 | **NETTOYEURS**

38 | **TABLETTES** TACTILES

40 | **CAFETIÈRES** À PERCOLATEUR

41 | **TESTÉ AILLEURS**

308 produits achetés,

9 laboratoires sollicités,

203 817 € 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.

PFAS

Partout dans la maison !

Coussins, air fryers, nappes… aux côtés d'autres associations de consommateurs, l'UFC-Que Choisir a recherché des PFAS dans 230 produits de 20 catégories différentes. À une exception près, on trouve à chaque fois au moins une référence contenant des polluants éternels. Mais l'inverse vaut aussi, preuve qu'il existe des alternatives.

— Par **FABRICE POULIQUEN** avec **GABRIELLE THÉRY**

Le chemin fut long… mais, le 20 février dernier, neuf mois après son adoption en première lecture, la proposition de loi du député écologiste Nicolas Thierry *«visant à protéger la population des risques liés aux substances per- et polyfluoroalkylées»*, les fameux PFAS, a enfin été votée par l'Assemblée nationale. L'article phare interdit, à partir de 2026, la *«fabrication, l'importation, l'exportation et la mise sur le marché de tout produit contenant des PFAS, quel qu'il soit, dans trois catégories: les cosmétiques, l'habillement et les farts de ski»*. Certes, des secteurs passent à la trappe, mais ce texte, le premier du genre en France, constitue une avancée majeure dans la bataille contre ces composants.

Un surnom pas volé

Cela fait plusieurs années que *Que Choisir* alerte le grand public sur la dangerosité potentielle de ces milliers de composés chimiques utilisés par les industriels depuis plus de 70 ans. La très grande stabilité de leur liaison carbone-fluor leur confère des propriétés antiadhésives, imperméabilisantes, antitaches et hydrofuges. Le corollaire ? Ils sont quasi indestructibles, d'où leur surnom de polluants éternels. Ils s'accumulent ainsi dans l'environnement et dans nos organismes, principalement via les aliments et l'eau que l'on ingère, mais aussi les poussières que l'on inhale. Si nos connaissances restent limitées sur ces PFAS, des études convergent pour leur attribuer des effets néfastes sur la santé. On sait que certains sont cancérogènes et/ou reprotoxiques (altérant la fertilité et le développement du fœtus). Ils sont par ailleurs suspectés d'interférer avec le système endocrinien et immunitaire. Trois d'entre eux – les PFOA, PFOS et PFHxS – sont d'ores et déjà proscrits ou fortement restreints au niveau international. Pas rassurant !

Nos précédents tests ont mis en évidence la présence de ces polluants éternels dans les emballages de fast-food, les vêtements imperméables, les poêles de cuisson antiadhésives et, dernièrement, l'eau du robinet (*QC* n° 643). Cette nouvelle enquête, menée avec neuf autres associations de consommateurs (huit européennes et une canadienne), s'inscrit dans cette continuité. L'idée: traquer, dans toutes les pièces de la maison, les PFAS. Certes, notre étude délaisse les denrées alimentaires et les domaines évalués récemment. Tout de même, 230 produits de 20 catégories différentes ont été passés au crible : des pansements, des housses de matelas, des tabliers de cuisine, des nappes, des sets de table, des fils dentaires, etc.

49 références dans le rouge

À chaque fois, nous avons recherché 200 PFAS, puis analysé les résultats obtenus au regard des textes actuels et à venir. Le règlement européen sur les substances chimiques (Reach) impose des limites de concentration pour certains polluants éternels dans les produits de consommation: pas plus de 10 000 microgrammes par kilogramme (µg/kg) pour le PFOS et ses dérivés, et pas plus de 25 µg/kg pour le PFOA, le PFCA en C9-14 et le PFHxS. À partir de 2026, cette liste des PFAS réglementés >>>

230 PRODUITS TESTÉS
161 sans PFAS (70 %)
20 avec traces non problématiques (9 %)
49 non conformes (21 %)

À la chasse aux polluants
DANS CHAQUE PIÈCE DU LOGEMENT

Les enquêtes que nous avons menées précédemment ont révélé la présence de polluants éternels dans l'eau du robinet, les poêles de cuisson ou les articles de sport. Cette fois, nous les avons traqués dans toutes les pièces de la maison, en analysant 230 produits, des pansements aux housses de matelas en passant par les tabliers de cuisine, les sets de table et les fils dentaires. Résultats.

SALLE DE BAINS

Nous avons décidé d'analyser plusieurs produits rangés habituellement dans cette pièce de la maison : les pansements et les bandes de kinésiologie, d'une part, et les fils dentaires (rouleaux et brossettes), d'autre part. Dans la première catégorie, sur 25 articles testés, 8 intègrent des PFAS et se révèlent non conformes à la réglementation actuelle. Dans le lot, quatre sont facilement accessibles en France, en magasin ou en ligne via Amazon. À l'instar de cette bande de kinésiologie vendue chez Action, et dans laquelle nous avons détecté des concentrations significatives de 10:2 FTOH et de 8:2 FTOH – deux PFAS « précurseurs » des composés pouvant se dégrader pour en former d'autres –, bien plus problématiques pour l'environnement et la santé. Sur les 35 fils dentaires évalués, aucun PFAS préoccupant n'a été repéré. Six fils contiennent des fluoropolymères, tels que le PTFE (ou téflon), une famille de PFAS ne posant pas de problème sanitaire à basse température d'après les études actuelles.

60 PRODUITS TESTÉS
46 sans PFAS (77 %)
6 avec traces non problématiques (10 %)
8 non conformes (13 %)

A. LECOMTE

SALON/SALLE À MANGER

C'est la pièce de la maison où nous avons débusqué le plus de références contenant des PFAS. Nous y avons testé des coussins ou leurs housses, des nappes et des sets de table. Et nombre d'entre eux sont dans le rouge. Concernant les coussins, sur les huit analysés, deux proposés par Temu, la plateforme d'e-commerce chinoise, contreviennent à la réglementation actuelle. Deux autres, le premier distribué au Danemark et le second, en Italie, l'enfreindront à compter de 2026. Mais ce n'est rien à côté des nappes et sets de table, dont beaucoup excèdent les limites. On en trouve même deux avec des traces de PFOA, dont la nappe antitache de fabrication canadienne commercialisée sur Amazon. Malheureusement, elle comporte en plus, même si les teneurs sont très faibles, du PFNA, du PFDA et du PFDoA. Ces trois polluants éternels sont classés par l'Agence européenne des produits chimiques (Echa) cancérogènes, mutagènes et reprotoxiques (CMR). Une autre nappe, disponible sur Shein, autre géant chinois de la vente en ligne, présente aussi 4 PFAS différents et une autre encore, de la marque allemande d-c-fix, en renferme trois, comme le PFHxA qui sera réglementé l'an prochain.

30 PRODUITS TESTÉS
10 sans PFAS (33 %)
0 avec traces non problématiques
20 non conformes (67 %)

Tablier de cuisine, nappe, moule à gâteau… nos objets du quotidien peuvent renfermer des polluants.

ZORANM/ISTOCK

>>> s'élargira au PFHxA, considéré comme probablement reprotoxique, ainsi qu'à ses dérivés. Là aussi, le seuil à ne pas dépasser sera de 25 µg/kg.

Point positif, nous n'avons trouvé aucune trace de PFAS dans 161 objets du quotidien sur les 230 analysés (70%). Dans 20 autres (9%), les substances détectées se sont avérées en deçà des limites réglementaires. Par contre, nous adressons un carton rouge à 49 références (21%). Parmi elles, 20 ne respectent pas la réglementation actuelle, et 29 autres l'enfreindront en 2026 si leurs compositions restent inchangées (lire les pages suivantes). Au total, huit PFAS différents ont été décelés lors de notre étude. Bonne nouvelle, le PFOS, extrêmement nocif, n'apparaît pas dans la liste… mais ce n'est pas le cas du PFOA, pourtant tout aussi inquiétant. Il a été découvert dans deux nappes antitaches (l'une canadienne, l'autre norvégienne) à acheter en ligne. Heureusement, leurs concentrations sont faibles, bien inférieures aux seuils réglementaires. Le PFHxA a également été repéré dans deux produits: une nappe de table de marque allemande, et le bracelet d'une montre connectée Apple. Les teneurs constatées (respectivement 35 et 37 µg/kg) les rendront non conformes l'année prochaine si leurs fabricants ne font rien.

Des PFAS « précurseurs » en quantités importantes

Ce sont surtout des polluants éternels «précurseurs» que nous avons retrouvés et, parfois, en quantités significatives. Sont ainsi qualifiés les PFAS qui, dans le temps, risquent de se dégrader pour en former d'autres, bien plus problématiques pour l'environnement et la santé. Dans notre étude, nous avons ainsi décelé à 45 reprises le 6:2 FTOH, un précurseur du PFHxA. Les concentrations varient beaucoup d'un article à l'autre. Elles atteignaient 700000 et 720000 µg/kg dans des sachets de pop-corn à réchauffer au micro-ondes. Deux marques sont concernées: l'une est commercialisée aux Pays-Bas, l'autre, au Danemark. Le 10:2 FTOH et le 8:2 FTOH, deux autres précurseurs préoccupants, ont également été détectés, respectivement 21 et 23 fois. Une bande de kinésiologie [ces élastiques utilisés pour soutenir les muscles dans l'effort] cumule des doses record de ces deux composés: 260000 µg/kg de 10:2 FTOH et 890000 µg/kg de 8:2 FTOH. Cet article est vendu en France par Action.

De prime abord, ces chiffres peuvent faire peur. Gardons toutefois à l'esprit que nous parlons en microgramme par kilo. In fine, les quantités de PFAS découvertes dans nos 69 produits demeurent faibles – leur utilisation n'est donc pas alarmante en soi. Si vous possédez l'un d'eux, *Que Choisir* ne préconise pas de les jeter avant qu'ils soient hors service. Néanmoins, notre étude montre une nouvelle fois que les polluants éternels sont un peu partout dans la maison. Les housses de matelas sont la seule catégorie où nous n'avons déniché aucun des 100 PFAS ciblés. Pour les 19 autres familles de produits étudiées, nous n'avons donc eu que des mauvaises surprises. Le plus souvent, dans chacune, une référence au minimum contrevenait à la réglementation actuelle ou à venir. Pour les nappes et les sets de tables, 20 sur les 30 articles évalués sont dans ce cas de figure.

Fabrication et fin de vie problématiques

Autrement dit, les industriels sont encore loin d'avoir tourné le dos aux PFAS. Certes, c'est rarement l'usage des produits comportant ces substances qui pose problème. Mais leur fabrication comme la gestion de leur fin de vie (une fois qu'ils sont devenus déchets) sont deux étapes risquant d'engendrer des relargages de polluants éternels dans l'environnement – via les rejets d'usines dans les rivières alentour ou les fumées d'incinérateurs.

Le durcissement de la réglementation, comme ce que prévoit la loi du député Nicolas Thierry qui vient d'être votée, laisse espérer une fermeture progressive du robinet PFAS. En février 2023, cinq pays de l'Union ont déposé un projet de restriction plus drastique encore auprès de l'Agence européenne des produits chimiques (Echa). Le texte est toujours en consultation et devrait l'être encore longtemps. En attendant, les consommateurs peuvent agir à leur échelle en privilégiant les produits qui n'en intègrent pas ou le moins possible. Car c'est un autre constat de notre enquête: dans chacune des 20 catégories de références analysées, au moins un produit ne contient aucune trace des 100 PFAS visés… La preuve qu'il est tout à fait possible de s'en passer. ◆

Repères

Pas simple de dénicher des produits exempts de PFAS. Bien souvent, rien n'est indiqué sur l'étiquette ou la page internet dédiées. Certains labels peuvent cependant servir de repères, tels Oeko-Tex 100 ou Global Organic Textile Standard (GOTS) dans le textile. Leurs cahiers des charges interdisent l'utilisation de polluants éternels intentionnelle.

CUISINE

Cinq tabliers et cinq maniques ont notamment été testés. Deux tabliers, disponibles en France, posent problème. Celui de Boutique de la cuisine contrevient à la réglementation actuelle, l'autre, de Fleur de soleil, l'enfreindra en 2026 si sa composition reste inchangée. Nous avons également passé au crible 93 autres produits utilisés au contact d'aliments. Parmi les 10 sachets de pop-corn analysés, 3 seront non conformes l'année prochaine. Ce sera aussi le cas de 8 des 59 moules à gâteau et papiers de cuisson étudiés. Sur 18 sachets de thé évalués, 3 affichent des traces de PFAS, dont 2 sont vendus en France (Lipton et Yogi Tea). Les teneurs s'avèrent toutefois en dessous des limites réglementaires. Enfin, concernant les air fryers (six modèles examinés), le constat est le même que pour les fils dentaires. Ces appareils contiennent des fluoropolymères comme le PTFE, mais aucun PFAS problématique n'y a été détecté, du moins parmi les 100 recherchés.

103 PRODUITS TESTÉS
78 sans PFAS (76 %)
11 avec traces non problématiques **(11 %)**
14 non conformes **(13 %)**

CHAMBRE

Bonne nouvelle, aucune des 15 housses de matelas imperméables testées ne comporte de PFAS. Tout est vert. De là à affirmer que cette pièce est exempte de polluants éternels ? C'est l'une des limites de notre étude : nous n'avons pas pu analyser tous les objets que l'on est susceptible de détenir chez soi. *Que Choisir* avait épinglé, en septembre 2023, des vestes imperméables et des pantalons déperlants pour leurs teneurs en PFAS. Des articles que l'on range le plus souvent dans l'armoire… de la chambre à coucher.

15 PRODUITS TESTÉS
15 sans PFAS (100 %)

A. LECOMTE

ET AUSSI…

En ce qui concerne des objets pouvant être rangés dans n'importe quelle pièce de la maison, nous nous sommes notamment penchés sur les bracelets de montres connectées et les culottes menstruelles. Sur les trois bracelets analysés, un seul, de marque Garmin, est exempt de PFAS. Celui de l'Apple Watch renferme non seulement du PFHxA (c'est l'un des deux produits sur les 230 de notre étude à en contenir), mais en plus à une quantité (37 µg/kg) qui ne respectera pas la réglementation en vigueur l'année prochaine. Quant à celui de Samsung, nous y avons décelé une concentration importante de fluor, toutefois sans pouvoir identifier et quantifier des PFAS en particulier. Sur les sprays imperméabilisants, quatre sur neuf seront déclarés non conforme en 2026, tout comme le grand sac de courses testés. Enfin, sur les huit culottes menstruelles étudiées, une seule, du fabricant hollandais O.B., intègre du 6:2 FTOH, et sa teneur la rendra non conforme en 2026. Bonne nouvelle, le seul préservatif testé peut être utilisé sans crainte !

22 PRODUITS TESTÉS
12 sans PFAS (54 %)
3 avec traces non problématiques (14 %)
7 non conformes (32 %)

LAITS CORPORELS

Les laits pour le corps que nous avons testés obtiennent des résultats globalement satisfaisants. — Par **FABIENNE MALEYSSON** avec **GAËLLE LANDRY**

16 LAITS CORPORELS

		COMPOSITION				ENVIRONNEMENT									
		EFFICACITÉ HYDRATANTE	QUALITÉS COSMÉTIQUES	Allergènes	Phénoxyéthanol	ÉTIQUETAGE ET PRÉSENTATION	Quantité non utilisable	Emballage	Ratio emballage/produit	APPRÉCIATION	APPRÉCIATION GLOBALE Note sur 20		PRIX €	Contenance ml	Conditionnement	Prix au litre €
1	**NIVEA** BODY MILK SMOOTH SENSATION	★★	★★★	●	●	★★	★	★★★	★★	★★	15,3	★★	9,99	625	Pompe	15,98
2	**BIOTHERM** LAIT CORPOREL L'ORIGINAL	★★	★★	●	●	★★★	★★	★	★★	★★	15,3	★★	19	400	Pompe	47,50
3	**RITUALS** THE RITUAL OF KARMA LOTION POUR LE CORPS	★★	★★★	●	●	★★	★	★★	■	★★	15,3	★★	14,90	250	Pompe	59,60
4	**NIVEA** CRÈME	★★	★★	●	-	★★	★★★	★★	★★	★★★	15	★★	1,96	150	Boîte	13,07
5	**AVÈNE** XERACALM NUTRITION	★★	★★	-	-	★★	★	★★	★	★★	14,7	★★	18,90	400	Pompe	47,25
6	**CERAVE** LAIT HYDRATANT	★★	★★	-	●	★★	★	★	■	★	14,6	★★	16,45	473	Pompe	34,78
7	**NEUTROGENA** HYDRATATION PROFONDE	★★	★★★	-	-	★	■	★	■	★	14,5	★★	9,90	400	Pompe	24,75
8	**LA ROCHE-POSAY** LIPIKAR LAIT RELIPIDANT CORPS	★★	★★★	●	-	★★	■	★	■	★	14,5	★★	17,50	400	Pompe	43,75
9	**YVES ROCHER** LAIT CORPS RÉCONFORTANT AVOINE & SARRASIN	★★	★★	●	-	★★	■	★★	★	★	14,4	★★	12,50	390	Pompe	32,05
10	**L'OCCITANE EN PROVENCE** LAIT RICHE CORPS 15 % BEURRE DE KARITÉ	★★	★★	●	-	★★	■	★	■	★	14,2	★★	29	250	Pompe	116
11	**LE PETIT MARSEILLAIS** LAIT SOIN APAISANT HAUTE TOLÉRANCE FLEUR D'AMANDIER BIO	★★	★★★	-	-	★	■■	★	■	■	14,2	★★	5,89	250	Pompe	23,56
12	**WELEDA** SKIN FOOD LAIT CORPS BIO	★★	★★	●	-	★★	■	★★	★	★	14,1	★★	13,65	200	Bouteille	68,25
13	**MIXA** LAIT CÉRAMIDE PROTECTION	★★	★★	●	-	★	■	★★	★★	★	14,1	★★	5,21	250	Pompe	20,84
14	**COSMIA** LAIT CORPS NOURRISSANT À L'HUILE D'AMANDE DOUCE	★★	★★	-	-	★★	■■	★	■	■	14	★★	2,33	250	Pompe	9,32
15	**HEMA** UNE JOURNÉE À LA PLAGE LOTION POUR LE CORPS	★★	★★	●	-	★	■■	★★	■	■	13,5	★★	3,99	300	Pompe	13,30
16	**AVRIL** LAIT CORPOREL AU BEURRE DE KARITÉ BIO ET À L'ALOE VERA BIO BIO	★	★★	●	-	★★★	★	■■	■	★	12,4	★★	8	200	Tube	40

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

L'AVIS DE L'EXPERTE

GAËLLE LANDRY
Notre spécialiste cosmétiques

"Comment on juge l'efficacité hydratante"

« Le cosmétique est appliqué sur une zone de l'avant-bras de volontaires, et un produit de référence dont on connaît l'efficacité sur une autre. On garde deux zones non traitées. En début et en fin de test, on mesure l'hydratation de la peau avec et sans produit – cela permet de conclure à son efficacité. Pour quantifier celle-ci, on compare l'effet à celui de la référence. »

Nivea BODY MILK SMOOTH SENSATION

15,98 €/l **15,3/20 | ★★**

Suffisamment hydratant, ce lait est très apprécié des testeuses, qui aiment sa texture fluide et crémeuse, sa facilité d'étalement et son odeur. Selon elles, il laisse la peau très douce, sans film gras, et bien hydratée.
Le bémol : trois allergènes et 8 % de produit inutilisable à la fin. C'est trop. Mais les flacons-pompes font souvent pire.

Avène XERACALM NUTRITION

47,25 €/l **14,7/20 | ★★**

Un peu moins apprécié que le numéro 1, le lait Avène hydrate bien et a de bonnes qualités cosmétiques. Facile à étaler grâce à une texture légère, il laisse la peau discrètement parfumée.
Le panel a perçu l'effet hydratant et adoucissant attendu. Ce produit convient aux personnes à terrain allergique, mais son prix est assez élevé, et 7 % restent au fond de la bouteille.

J. CARDOSO RIBEIRO

Focus

Nivea, plus de 100 ans et pas une ride

Conçue par la firme allemande Beiersdorf, la petite boîte bleue séduit toujours et n'a pas à rougir face à ses concurrentes.

Centenaire, mais toujours fringante ! La crème Nivea, à contre-courant des codes du packaging avec sa boîte bleue en métal évoquant davantage le cirage que l'univers de la beauté, traverse les époques sans prendre une ride. Ce produit iconique, dont l'emballage actuel date de 1925, est né, 14 ans plus tôt, de la découverte de l'alcool de lanoline. Ce dernier est obtenu à partir de graisse de mouton, mais il a été breveté sous un nom peu évocateur, l'Eucerit (qui signifie «bonne cire»). Cela permet à Beiersdorf, la firme allemande qui commercialise la marque Nivea, de déployer son storytelling en passant discrètement sous silence une origine animale pouvant déplaire… L'entreprise est d'ailleurs douée pour élaborer des produits centenaires, puisqu'elle est aussi l'heureuse propriétaire de Labello. Le nom de ce stick est inspiré du latin, d'une formule signifiant «belles lèvres». Le terme Nivea, lui, trouve son origine dans le mot «neige». Une évocation de la couleur blanche de la crème, et surtout du teint diaphane qu'il fallait arborer, au début du siècle dernier, afin de ne pas avoir l'air d'une paysanne. L'argumentaire publicitaire a peu changé en un siècle. *«Tous les spécialistes en matière de beauté sont aujourd'hui unanimes à proclamer que la lanoline est le meilleur produit»,* claironnait-il alors. Là où le slogan omniprésent assure de nos jours: *«Conseillé par les dermatologues».*

Les arguments marketing n'ont guère changé, si ce n'est qu'aujourd'hui, Nivea ne prétend plus protéger du soleil (ce qui lui serait impossible).

Par contre, la marque n'aurait plus le droit de prétendre, comme elle le faisait, que son onguent préserve *«des morsures du soleil»,* alors qu'il ne comporte pas le moindre filtre !

Sept allergènes, c'est beaucoup trop !

Malgré son grand âge, la crème Nivea frôle une place sur notre podium. Hydratant très correctement, elle n'affiche pas d'ingrédients indésirables. Sa composition, plutôt banale, rassemble essentiellement des huiles minérales – substances que nous déconseillons uniquement dans les baumes à lèvres du fait du risque en cas d'ingestion. Si sa texture épaisse peut déplaire, elle n'a pas rebuté la majorité de notre panel, qui a apprécié la sensation de peau douce et bien hydratée (les produits étaient jugés à l'aveugle). Cela dit, y recourir pour tout le monde n'est pas une bonne idée, car elle contient pas moins de sept allergènes. On l'évitera donc chez les enfants et les personnes à terrain allergique. Enfin, côté environnement, la crème Nivea s'en sort bien mieux que les autres (qui a dit que les «vieux» étaient les plus pollueurs ?), avec zéro gaspillage et un contenant composé à 80 % d'aluminium recyclé – si l'on en croit la mention inscrite dessus. Autre atout: son prix compétitif. Les consommateurs y sont manifestement sensibles car, selon la firme, il se vendrait plus de 400 boîtes par heure rien qu'en France… ◆

INGRÉDIENTS
Le ménage se fait

Nos campagnes (et celles d'autres acteurs) en faveur de cosmétiques plus sains ont porté leurs fruits. Il reste des progrès à faire, surtout sur les allergènes, mais les laits corporels méritent un satisfecit. Alors qu'il y a une douzaine d'années, un passage en revue du rayon nous amenait à conclure qu'ils contenaient trop souvent des perturbateurs endocriniens, nous n'en avons trouvé aucune trace cette fois. Si nous pointons le phénoxyéthanol dans quatre références, c'est pour dissuader de les utiliser chez les moins de 3 ans. Au-delà, cela ne pose pas problème, en l'état actuel des connaissances.

PVDE/BRIDGEMAN IMAGES (X2) ; PLAINVIEW/ISTOC

TAILLE-HAIES SANS FIL

Voici 12 modèles efficaces pour rafraîchir vos haies… mais en période de nidification, ouvrez l'œil !

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

Gare aux oiseaux

Lorsqu'elle devient trop imposante, une haie doit être coupée, pour éviter un conflit de voisinage notamment. Mais attention, il ne faut pas le faire n'importe quand… Il existe une réglementation nationale qui interdit aux agriculteurs de tailler leurs haies ou d'élaguer les arbres du 16 mars au 15 août. Vous, en tant que particulier, êtes autorisé à les entretenir tout au long de l'année. Toutefois, l'Office français de la biodiversité invite fortement à éviter ce type de travaux du 15 mars au 31 juillet, pendant la période de reproduction et de nidification des oiseaux, afin de ne pas les déranger ou les déloger. ◆

Stihl HSA 40
199 € (1) **15,3/20 | ★★**

Voici un taille-haie qui offre d'excellentes performances de coupe sur tous types de plantes. Il se distingue par sa légèreté (2,3 kg) et sa maniabilité, et sait se montrer discret. Il s'en sort bien sur le dessus des haies, partie la plus difficile à travailler, en réalisant une coupe de bonne qualité. Dommage qu'il lui manque une poignée rotative pour une meilleure préhension.

LE MIEUX NOTÉ EX ÆQUO LE MIEUX NOTÉ

Honda HHH 36 BXB
349 € (1) **15,3/20 | ★★**

Ce Honda remplit bien sa mission, et ce rapidement. Il possède en effet une longue lame de 65 cm, avec un espacement de dents de 30 mm, qui permet de tailler des branches de forte section. Dans ce cas, son système ajuste automatiquement la puissance, évitant ainsi les blocages. Deux griefs, toutefois : il coûte cher et pèse lourd, avec ses 4,2 kg.

LE MIEUX NOTÉ EX ÆQUO LE MIEUX NOTÉ

(1) Prix de l'appareil avec chargeur et batterie(s).

12 TAILLE-HAIES SANS FIL

		PERFORMANCES DE COUPE				BATTERIE										
		Conifère	Troène	Laurier	FACILITÉ D'EMPLOI	BRUIT	Temps de charge indiqué (de 0 à 100 %)	Autonomie moyenne	APPRÉCIATION	APPRÉCIATION GLOBALE	batterie(s) incluse(s)	PRIX Prix appareil nu	Poids appareil avec batterie(s)	Longueur du lamier	Écartement des dents	Capacité batterie testée
										Note sur 20		€	€	kg	cm	mm	Ah
1	**STIHL** HSA 40	★★	★★★	★★	★★★	★★	1h20	0h32	★	**15,3 ★★**		**199**	149	2,3	50	24	2,6
2	**HONDA** HHH 36 BXB	★★	★★★	★★	★★	★★★	0h25	0h54	★★★	**15,3 ★★**		**349**	239	4,2	65	30	2
3	**MAKITA** DUH523Z	★★	★★★	★★	★★	★★	0h24	0h35	★★	**15,2 ★★**		**265**	110	3,4	52	18	2
4	**BOSCH** ADVANCED HEDGECUT 36V-65-28	★★	★★★	★★	★★	★★★	1h	1h03	★★★	**15 ★★**		**357**	220	4,2	65	30	2
5	**KRESS** KG262.9	★★★	★★★	★★	★★	■	1h	0h38	★★	**14,9 ★★**		**349**	220	4,6	64	34	2
6	**DEWALT** XR 18V (DCM563PB)	★★	★★★	★★	★★	★★	1h	0h59	★★	**14,7 ★★**		**280**	160	3,4	56	19	4
7	**RYOBI** RY18HT50A-120	★★	★★	★★	★★	★	1h40	0h28	■	**13,7 ★★**		**160**	100	2,8	50	24	2
8	**GREENWORKS** GD60HT66 60V	★★	★★★	★★	★	■	1h	0h40	★★	**13,2 ★★**		**320**	190	5,1	61	27	2
9	**EINHELL** GE-CH 18/60 LI SOLO 3410930	★★	★★	★	★★	★	1h20	1h16	★★	**12,4 ★★**		**210**	124	3,8	67	22	5,2
10	**GARDENA** 14731-20	★	★★	★★	★	★	2h34	0h55	★	**12,2 ★★**		**200**	135	3,1	60	20	2,5
11	**KÄRCHER** HGE 18-50	★★	★★	★	★	★	1h23	0h29	★	**11,7 ★**		**225**	145	3,8	50	22	2,5
12	**BLACK & DECKER** GTC18504PC-QW	★★	★★	★★	★	★	2h30	1h01	★	**11,5 ★**		**170**	n. a.	3,7	50	18	4

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

CR ADOBE STOCK ; D. MURRAY ÉDIT

NETTOYEURS HAUTE PRESSION

S'ils servent avant tout à décrasser, ces appareils savent aussi déboucher une canalisation ou laver des vitres. Nos conseils pour faire votre choix.

— Par **YVES MARTIN** avec **VINCENT ERPELDING**

BUBUTU/ADOBE STOCK

De gros bras multitâches et délicats

Puissance, débit, pression, accessoires livrés… les critères de choix d'un nettoyeur haute pression sont nombreux. La taille de la surface à traiter et la fréquence d'usage entreront impérativement en ligne de compte avant l'achat: elles définissent la puissance nécessaire pour obtenir un résultat rapide. Car c'est bien là l'utilité de ce type d'équipement: travailler vite et correctement. Nous vous donnons par ailleurs plusieurs conseils pour bien utiliser votre modèle.

Quels sont les principaux points à étudier ?

Afin de comparer les références, sachez que leurs performances sont définies par trois caractéristiques principales. Primo, le débit, exprimé en litres/heure (l/h). Il est généralement compris entre 300 et 1 000 l/h, et correspond à la quantité d'eau envoyée par l'appareil. Plus le débit est important, plus vous nettoierez rapidement. Deuzio, la pression, indiquée en bars. Elle représente la force à laquelle l'eau est propulsée de la lance et oscille entre 100 et 200 bars selon les modèles. Une forte pression permet de décoller aisément la saleté. Cependant, ne vous focalisez pas uniquement dessus, car lorsqu'elle est trop haute, elle peut endommager certains matériaux. Le nettoyeur doit être adapté à vos surfaces (bois, plastiques, pierre…). Tertio, la puissance, calculée en watts. Elle varie de 1 400 à 4 000 W. Plus elle est grande, plus l'appareil est endurant et délivre un bon débit associé à une pression élevée.
Ensuite, examinez les accessoires, indispensables à certains travaux: buses (jet plat, rotative…), brosses pour terrasse ou voiture, prolongateurs de lance ou de flexible, etc. N'oubliez pas de vérifier la facilité des réglages, notamment celui de la pression. Des marques comme Kärcher vendent des appareils connectés pilotables à distance (force, débit…) depuis une application mobile (Home & Garden). Vous y trouverez, en outre, des informations sur les embouts. La durée de la garantie pèse aussi dans la balance. Par exemple, Nilfisk en propose une à vie, quand Kärcher la limite à cinq ans (jusqu'à fin 2025), et Bosch, à deux ans (voire trois si on enregistre son produit sur son site internet), tout comme Stihl. Enfin, regardez l'indice de réparabilité, il vous précisera le délai de disponibilité des pièces détachées.

Peut-on se fier à la pression annoncée par le fabricant ?

Bien sûr, les constructeurs affichent, la plupart du temps, celle qui les arrange, c'est-à-dire la force maximale délivrée par la pompe de la machine. Aucune réglementation ne les oblige en effet à communiquer sur la pression de service, mesurée en sortie de buse. Les valeurs sont moins flatteuses. Ce sont pourtant elles qui conditionnent l'efficacité du nettoyage. Un appareil peut présenter une pression maximale de 180 bars mais, à cause des pertes de charge entre la pompe et la buse (flexible, poignée…), celle de service ne s'élèvera qu'à 160 bars. Lisez bien les étiquettes.

Quelles sont les bonnes pratiques d'utilisation ?

En premier lieu, ne vous servez pas d'un tuyau d'alimentation d'un diamètre inférieur à 15 mm, car le débit d'arrivée d'eau se révèlerait trop faible; 19 mm est bon chiffre. Le tuyau >>>

>>> ne doit pas non plus dépasser 20 à 25 m de long, car au-delà, les pertes de charge nuisent à l'alimentation en eau. Au moment de commencer à travailler, assurez-vous de la stabilité de l'appareil afin qu'il ne bascule pas lors de l'opération. Déroulez ensuite entièrement le flexible haute pression et le tuyau d'alimentation (s'ils ne disposent pas d'enrouleurs) afin d'éviter les nœuds, car cela risquerait de couper l'eau ou de vous faire trébucher. D'ailleurs, dégagez bien la zone de travail et retirez pots de fleurs, chaises, tables… au risque de les abîmer, d'être gêné ou, pire, de tomber. Pensez également au diptyque buse/pression: la juste combinaison entre le choix de la première et le réglage approprié de la seconde garantit un bon nettoyage. Les fabricants donnent, en la matière, les instructions nécessaires concernant chaque modèle. Enfin, positionnez la buse à la juste distance de la surface à laver pour empêcher toute détérioration.

Puis-je me contenter d'un seul produit ?

Les nettoyants universels ne conviendront qu'aux petits nettoyages, et si l'endroit ou l'objet à laver sont peu sales. S'agissant des travaux de plus grande ampleur, des surfaces délicates ou très encrassées, piochez dans un large panel: produits dédiés aux terrasses, aux voitures, aux meubles en bois ou en plastique, aux toits, aux sols, antirésine, etc. Une telle diversité s'explique par les spécificités de chaque matériau – par exemple, les souillures sur un véhicule sont plus grasses et souvent plus tenaces que la mousse sur une terrasse en bois. Veillez aussi à ce que le nettoyant soit adapté à la zone, afin de ne pas l'agresser ni l'abîmer. Certains comportent même des agents qui laisseront une couche de protection dessus après lavage.

Un nettoyeur haute pression est-il très gourmand en eau ?

Le lavage réclamant le moins d'eau est celui effectué à la main, à l'aide d'un seau, d'une éponge, d'une brosse ou d'un balai. Cependant, contrairement aux idées reçues, un nettoyeur haute pression ne consomme pas plus d'eau qu'un tuyau d'arrosage… et même jusqu'à sept fois moins. Évidemment, cela varie selon les caractéristiques des solutions utilisées. Par exemple, un tuyau de 20 m de long et de 15 mm de diamètre, sous une pression de 3 bars, disposera d'un débit de 1 900 l/h (en comparaison, un modèle de moyenne gamme expédie 420 l/h). En outre, le jet à haute pression créé par l'appareil permet un nettoyage ciblé, ce qui évite de gaspiller de l'eau en demeurant sur une zone peu sale. La force du jet aide également à déloger plus efficacement la saleté, réduisant ainsi le besoin de s'y attarder. Attention, un arrêté municipal risque d'interdire tous types de nettoyage (voiture, façade, terrasse…) pendant une période de sécheresse, y compris ceux impliquant un nettoyeur haute pression. Et notons qu'un certain nombre de références sont capables d'aspirer directement l'eau d'un récupérateur, ce qui permet de s'affranchir de cette restriction.

Il paraît que l'on peut déboucher une canalisation, c'est vrai ?

Oui, mais pas que ! D'abord, un nettoyeur haute pression sait également laver… à basse pression, ce qui en fait un engin polyvalent. Vous pourrez aussi bien vous attaquer à des taches tenaces sur du béton qu'à des meubles d'extérieur ou à des véhicules. En prenant quelques précautions, il sera également possible de traiter des surfaces plus sensibles. Par exemple, à faible pression et avec une brosse adaptée, votre machine lavera baies vitrées, véranda ou abri de piscine. Nous vous conseillons de commencer au loin, à environ 2 m, puis de vous rapprocher tout doucement en fonction du résultat. Par ailleurs, un nettoyeur est donc capable de déboucher une canalisation ou de désengorger une gouttière. Il est même recommandé de réaliser ces opérations au moins une fois par an. En équipant votre modèle d'un kit dédié, vous serez en mesure de le transformer en sableur (attention à employer un produit spécial à la granulométrie adaptée). Aspiré par l'appareil et mélangé à l'eau, le sable permet d'intervenir sur des revêtements durs (façades, pierres…) et sait enlever rouille et peinture (volets, meubles de jardin…). ◆

KÄRCHER Un flexible… plus flexible

Depuis janvier 2025, Kärcher équipe progressivement ses gammes K 4, K 5 et K 7 d'un flexible PremiumFlex Anti-Twist. Ce dernier, plus souple que le précédent et antivrille, autoriserait une liberté accrue de mouvement. La référence commerciale des appareils concernés change donc, et comporte désormais la dénomination « Flex ». Trop récent, ce nouvel équipement n'a pas pu être testé, mais il ne devrait pas modifier les performances. Les modèles sélectionnés ici, qui ne disposent pas de cette innovation, sont toujours proposés par le fabricant.

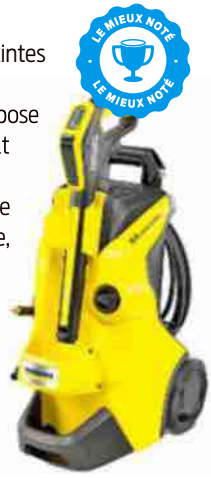
GALKA3250/ADOBE STOCK

16 NETTOYEURS HAUTE PRESSION

		PERFORMANCES						COMMODITÉ D'EMPLOI											
		Buse standard	Buse rotative	Largeur efficace de nettoyage	Dommages sur la surface	Uniformité de nettoyage	APPRÉCIATION	Boutons	Vibrations	Stockage	Nettoyage	Manuel d'utilisation	APPRÉCIATION	DURABILITÉ	APPRÉCIATION GLOBALE Note sur 20		PRIX €	Pression maximale bars	Longueur de tuyau m	Poids kg
1	**KÄRCHER** K 4 POWER CONTROL	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★★	**16,1**	★★★	**200**	130	8	12
2	**KÄRCHER** K 5 POWER CONTROL	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★★	**16**	★★	**299**	145	10	12,9
3	**NILFISK** CORE 140 POWERCONTROL PAD	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★★★	★★	★★	★	★★	★★★	**15,7**	★★	**270**	140	6	9,3
4	**NILFISK** E 145.4-9 PAD X-TRA	★★★	★★	★★★	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★	★	■	★★	★★★	**15,4**	★★	**360**	145	9	19
5	**NILFISK** CORE 125	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★	★	★★	★★	**13,6**	★★	**130**	125	5	5,8
6	**KÄRCHER** K 2 PREMIUM HOME	★★	★	★	★★	★	★★	★	★★★	★	★★	★★	★	★★★	**13,1**	★★	**145**	110	4	5,4
7	**NILFISK** E145.4-9 X-TRA	★★	★	★	★	★	★	★★	★★★	★★★	★★	■	★★	★★★	**13**	★★	**300**	145	9	18,8
8	**KÄRCHER** K 5 CLASSIC HOME	★★	★★	★★	★	★★	★★	★	★★★	★	★★	★★	★★	★	**12,7**	★★	**300**	145	8	7,6
9	**BOSCH** EASYAQUATAK 110	★	★★	★★★	★	★	★★	★	★★	★★★	★★	★★	★★	★	**12,6**	★★	**97**	110	3	4,5
10	**KÄRCHER** K 3 POWER CONTROL	★★★	★★★	★★	★	★★	★★	★★	★★★	★	★★	★★	★★	■	**12,2**	★★	**165**	120	7	5
11	**STIHL** RE 130 PLUS	★★★	★★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	■■	**12,1**	★★	**549**	150	9	18,9
12	**BOSCH** UNIVERSALAQUATAK 125	★	★	★★	★★	★★	★	★	★★	★★★	★★	★★	★	★	**11,6**	★	**156**	125	5	5,9
13	**POWERPLUS** POWXG90410	★	■	★★	★	★★	★	★	★★	■	★★	★	★	★★★	**11,5**	★	**179**	140	8	6,7
14	**BOSCH** EASYAQUATAK 120	★★	■	★	★	★★	★	★★	★★	★	★★	★★	★★	★	**10,7**	★	**120**	120	5	5,5
15	**BOSCH** UNIVERSALAQUATAK 135	★★	★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★★	★	■■	**10**	★	**200**	135	7	8,5
16	**NILFISK** C110.7-5 PC X-TRA	★★	★	★★	★★	★★	★★	■	★★	★	★★	■	★	■■	**9**	★	**150**	110	5	5,3

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

Kärcher K 4 POWER CONTROL
200 € **16,1/20 | ★★★**



Le K 4 Power Control s'affranchit des contraintes de nos tests avec brio. Aucune surface ne lui pose problème, et le résultat s'avère homogène. Son endurance ne pose pas non plus problème, et il se montre assez silencieux à l'usage. Les accessoires fournis sont aussi appréciables. Seul grief, finalement : l'absence d'enrouleur.

Kärcher K 5 POWER CONTROL
299 € **16/20 | ★★**

Aussi rapide qu'efficace avec les deux buses standard et rotative, le Kärcher K 5 présente un excellent niveau de performances. Nous avons apprécié sa pression réglable, grâce à laquelle il nettoie tous types de surfaces sans accroc. Ses commandes intuitives le rendent facile à prendre en main. Dommage qu'il ne possède pas d'enrouleur.

Nilfisk E 145.4-9 PAD X-TRA
360 € **15,4/20 | ★★**

Ce Nilfisk affiche de bons résultats et permet de travailler rapidement, sans abîmer les surfaces. Il offre une belle largeur de nettoyage et un rendu uniforme. Il se révèle assez facile d'utilisation, avec des boutons de réglage aisés à manipuler. Autres points positifs, il ne vibre pas beaucoup à l'usage et ne fait pas trop de bruit, à 86 dB (A).

NETTOYEURS

Nous avons testé des nettoyeurs à vapeur et des nettoyeurs de sol. Tous lavent les surfaces avec un liquide, de l'eau seule ou additionnée de détergent. Mais les points communs s'arrêtent là.

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

Certains les aiment à vapeur

Quel que soit leur dispositif, toutes les références testées procèdent à un lavage humide des sols afin de retirer les souillures ou de décoller les dépôts de saleté. Les nettoyeurs à vapeur utilisent, comme leur nom l'indique, la vapeur pour accomplir leur mission. Le principe ? Une fois l'eau du réservoir chauffée, un jet de vapeur vient humidifier une lingette ou alimenter un des accessoires fournis. Les nettoyeurs de sol, eux, lavent à l'eau froide, en général additionnée de détergent.

NETTOYEUR À VAPEUR TRAÎNEAU OU BALAI

À l'instar des aspirateurs, il existe deux variantes: le traîneau et le balai. Avec le premier, outre les revêtements durs, il est possible de décrasser certains tapis et moquettes à condition qu'ils supportent la chaleur (faites le test sur une petite superficie), mais aussi d'intervenir sur des surfaces telles que des plans de travail, parois de salles de bains, vitres ou lavabos (à l'aide d'accessoires spécifiques). Puissant et endurant, ce type de modèle pèse lourd, prend de la place et coûte plus cher. Le balai, lui, est deux à trois fois moins onéreux, mais son réservoir d'eau est plus petit. Avant l'achat, vérifiez s'il est polyvalent comme le traîneau ou s'il reste cantonné au nettoyage des sols, principalement le carrelage, plus quelques moquettes, matières stratifiées ou linos compatibles. Tous les nettoyeurs à vapeur seront filaires, une batterie n'étant pas capable de fournir la quantité d'énergie nécessaire pour chauffer l'eau. Leur entretien demeure simple: il suffit de vider le réservoir après usage, de passer la lingette en machine et, occasionnellement, de détartrer la chaudière.

NETTOYEUR DE SOL À L'EAU FROIDE

La majorité des modèles actuels fonctionne sur batterie. Avec leurs rouleaux ou patins en rotation, régulièrement humidifiés, et leur système de séchage qui «avale» l'eau et la collecte dans un réservoir, les nettoyeurs de sol lavent à l'eau froide (à laquelle on doit en général ajouter du détergent) et sèchent les sols en un seul passage. Cependant, attention, la plupart n'agissent que sur ceux de type carrelage, même si quelques références annoncent opérer aussi sur tapis et moquettes. Les cinq références de notre sélection effectuent davantage un dépoussiérage humide qu'un réel lavage, n'espérez donc pas vous débarrasser des taches tenaces avec. Et, quoi qu'en disent certains fabricants qui les présentent comme des aspirateurs laveurs sur leur site internet, ils ne permettent pas d'aspirer efficacement les débris et les poussières. Il s'agit plutôt d'avoir sous la main un engin prêt à l'emploi pour le petit ménage de tous les jours. Ensuite, ne sous-estimez pas leur entretien: vidange et rinçage des deux réservoirs (l'un est dédié à l'eau propre éventuellement additionnée de détergent si le le nettoyeur en requiert, l'autre, à l'eau sale mélangée aux poussières), mais aussi lavage des rouleaux ou des lingettes, changement des filtres, recharge et remplacement de la batterie. Concernant la durée de vie, pensez à vérifier la disponibilité des pièces détachées, car c'est le grand écart selon les marques: de 2 à… 15 ans !

USAGE RESTRICTIONS ET PRÉCAUTIONS

N'utilisez jamais un nettoyeur à vapeur ou de sol sur des parquets ou des meubles en bois, qui pourraient gonfler et s'abîmer, ni sur des appareils électriques, au risque de provoquer un court-circuit, voire de vous électrocuter. Si vous avez du lino chez vous, assurez-vous au préalable qu'il tolère la vapeur ou le détergent sans se détériorer. Enfin, cela ne vous dispense pas d'investir dans un «véritable» aspirateur. Réfléchissez bien avant de vous décider: avez-vous vraiment besoin d'un nettoyeur ? Un balai-brosse et une serpillière, meilleur marché à l'achat comme à l'usage, ne feraient-ils pas mieux l'affaire ? ◆

KARCHER

13 NETTOYEURS

	PERFORMANCES				ENDURANCE											
	Sols durs (carrelage...)	Autres surfaces lisses (1)	Nettoyage localisé (2)	Vitres	APPRÉCIATION	Durée de vie moyenne	APPRÉCIATION	FACILITÉ D'UTILISATION ET D'ENTRETIEN	APPRÉCIATION GLOBALE		PRIX	Poids « prêt à fonctionner »	Volume du réservoir mesuré	Rayon d'action	Autonomie de la batterie	Pays d'origine
						h			Note sur 20		€	kg	l	m	min	
5 NETTOYEURS À VAPEUR BALAIS																
1 **KÄRCHER** SC3 UPRIGHT EASYFIX 1.513-530.0	★★	n. a.	n. a.	n. a.	★★	156	★★★	★	**15**	★★	**195**	4	0,6	5,4	n. a.	Allemagne
2 **BLACK+DECKER** BHSM1610DSM	★★	★★	★	■■	★	155	★★★	★	**12,6**	★★	**199**	3,6	0,5	8,3	n. a.	Chine
3 **KÄRCHER** SC1 MULTI&UP 1.516-410.0	★★	★★	★★★	★★★	★★	24	■■	■	**10**	★	**119**	2,6	0,2	5,5	n. a.	Allemagne
4 **POLTI** VAPORETTO SV440_DOUBLE	★	★★	■■	■■	■	108	■	★	**7,4**	■	**149**	2,8	0,3	6,4	n. a.	Chine
5 **BLACK+DECKER** BHSM15FX10-QS	★★	★★★	■■	■■	★	36	■■	★	**6,9**	■	**159**	3,2	0,5	6,9	n. a.	Chine
3 NETTOYEURS À VAPEUR TRAÎNEAUX																
1 **KÄRCHER** SC3 EASYFIX 1.513-650.0	★★	★★	■	★★★	★★	216	★★	★	**12,3**	★★	**199**	4,9	1,1	7,2	n. a.	Allemagne
2 **POLTI** VAPORETTO PRO 100_ECO POWER	★★	★★	★★★	■■	★★	132	■	★	**11**	★	**429**	8,1	1,3	7,4	n. a.	Italie
3 **KÄRCHER** SC3 DELUXE EASYFIX 1.513-430.0	★★	★★	■	★★★	★	108	■■	★	**9,5**	★	**225**	5,3	1,1	6,9	n. a.	Chine
5 NETTOYEURS DE SOL (SANS FIL)																
1 **KÄRCHER** FC7 SANS FIL 1.055-701.0	★	n. a.	n. a.	n. a.	★	n. a.	n. a.	★	**11,3**	★	**559**	4,9	0,4	n. a.	46	Italie
2 **DYSON** WASHG1	★	n. a.	n. a.	n. a.	★	n. a.	n. a.	★	**9,6**	★	**699**	5,8	1	n. a.	35	Philippines
3 **ROWENTA** X-CLEAN 10 GZ7035WO	★	n. a.	n. a.	n. a.	★	n. a.	n. a.	★	**9,5**	★	**599**	4,9	0,8	n. a.	32	Chine
4 **TINECO** FLOOR ONE S5 EXTREME	■	n. a.	n. a.	n. a.	■	n. a.	n. a.	★	**8,5**	★	**429**	5,2	0,8	n. a.	28	Chine
5 **BISSELL** CROSSWAVE HF3 B3641N	■	n. a.	n. a.	n. a.	■	n. a.	n. a.	★	**7**	■	**359**	4,1	0,5	n. a.	30	Chine

(1) Plan de travail, carrelage de salle de bains...
(2) Interstices, joints...

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

PERFORMANCES Les huit appareils à vapeur sont testés sur différents types de surfaces, selon leur polyvalence. Les cinq autres, eux, sont jugés uniquement sur sols durs, auxquels ils sont réservés.

ENDURANCE L'entartage des nettoyeurs à vapeur est évalué par un essai d'endurance, dont l'objectif est de 156 h de fonctionnement pour les balais et de 252 h pour les traîneaux. Les nettoyeurs de sol ne sont pas concernés puisqu'ils ne produisent pas de vapeur.

Kärcher SC3 UPRIGHT EASYFIX 1.513-530.0

195 € **15/20 | ★★**

LE MIEUX NOTÉ À VAPEUR BALAI

Même si cet appareil est peu polyvalent, il accomplit sa seule mission (nettoyer les sols durs) avec succès grâce à un bon débit de vapeur. Il réussit le test d'endurance, mais il nécessite un changement fréquent de cassettes anticalcaire (signalé par un indicateur) vendues à 15 € pièce. Encombrant et lourd, ce modèle n'est guère maniable. Heureusement, la serpillière se place et se retire en un clin d'œil et les voyants de fonctionnement sont lumineux et contrastés.

Kärcher SC3 EASYFIX 1.513-650.0

199 € **12,3/20 | ★★**

Sur sols durs, ce modèle se montre efficace pour enlever les taches de café ou de savon. Il nettoie aussi bien les plans de travail, les carrelages de salles de bains ou les vitres (raclette dédiée, à acheter). Pas de miracle, par contre, sur les tapis et moquettes. Son réservoir, de grand volume, n'est pas amovible. L'eau chauffe rapidement et la serpillière (spécifique à la marque) se fixe et se décroche aisément. L'entretien s'avère simple, mais les cassettes anticalcaire coûtent cher.

Kärcher FC7 SANS FIL 1.055-701.0

559 € **11,3/20 | ★**

LE MIEUX NOTÉ SANS FIL

Ce Kärcher n'est destiné qu'aux sols durs. S'il vient à bout de salissures comme le café, il a plus de mal avec les taches de gras. La brosse se manipule facilement et les commandes sont accessibles, mais le remplissage du réservoir d'eau n'est pas très commode. Dommage aussi qu'il nécessite un détergent spécifique à la marque contenant deux allergènes. D'autres références, comme le Dyson, n'ont pas besoin de produit de lavage.

TABLETTES TACTILES

Sur 15 modèles performants vendus entre 131 et 609 €, certains présentent des petites faiblesses côté photo ou autonomie.

— Par **CAMILLE GRUHIER** avec **VINCENT ERPELDING**

Le multimédia à portée de doigts

Plus grande qu'un smartphone et moins encombrante qu'un ordinateur portable, la tablette tactile se pose en compromis confortable pour le multimédia. Naviguer sur Internet, regarder des séries, jouer, lire, appeler ses proches en vidéo, envoyer des e-mails, prendre des photos… ses usages sont nombreux. Autre bon point, elle se glisse aisément dans un sac (la plus légère du comparatif pèse 289 grammes, moins qu'un paquet de biscottes !). Les modèles proposés ici coûtent jusqu'à 609 €. La limite n'a pas été choisie au hasard: elle permet d'intégrer à notre sélection la moins chère des tablettes Apple, l'iPad mini 2024. Les autres – OnePlus, Samsung, Xiaomi, Honor ou Lenovo – sont plus abordables et offrent, elles aussi, de bonnes performances. Cependant, entre toutes ces références, il y a des différences.

TAILLE D'ÉCRAN ET STYLET POUR LE CONFORT

La taille de leur écran, d'abord: les diagonales varient de 8 à 12,3 pouces (20,3 à 31,2 cm). Conséquence heureuse, le confort de visionnage; bémol, le poids. Une tablette de plus de 500 ou 600 grammes fatigue le poignet si on la maintient longtemps, mieux vaut qu'elle repose sur un support. Néanmoins, toutes sont faciles à utiliser grâce à des boutons bien placés. Côté sécurité, il est possible de les verrouiller avec ses empreintes digitales ou via un système de reconnaissance faciale. Certaines peuvent être pilotées au stylet, mais attention, il n'est pas toujours fourni (pour cet accessoire, comptez par exemple 50 € chez Xiaomi, 89 € chez Apple et 100 € chez OnePlus).

ELLES DURENT SOUVENT… TRÈS LONGTEMPS

Autre différence importante, l'autonomie délivrée par la batterie. Afin de la mesurer dans les conditions les plus proches de la réalité, nous simulons des cycles d'utilisation alternant navigation sur Internet en wifi et lecture de vidéos. Dans notre test, les écarts sont significatifs, entre la Xiaomi Redmi Pad SE, qui tient 17 h 44, et l'Honor Pad 9, qui s'essouffle après 10 h 34 d'usage. Notez que dans la pratique, on se sert rarement de sa tablette aussi longtemps d'un coup. Au quotidien, elles durent donc plusieurs jours. Notre évaluation de la batterie prend également en considération la capacité retrouvée en 30 minutes de charge. Sur cette durée, la majorité des tablettes sont requinquées pour plusieurs heures. L'iPad mini, par exemple, récupère 4 h 04 d'énergie. Toutefois, l'atout majeur de ce dernier réside ailleurs.

L'IPAD, CHAMPION DE LA PHOTO

Il suffit de comparer la qualité des photos et des vidéos pour s'apercevoir qu'Apple est bien meilleur que ses concurrents – c'est vrai sur l'iPad mini comme sur toute la gamme du géant californien (iPad, iPad Pro). Il est le seul du banc d'essai à décrocher ★★★ pour son capteur arrière, son capteur frontal et la qualité de ses vidéos. Nette, lumineuse et détaillée, l'image restitue des couleurs fidèles. Les vidéos, sans saccades, affichent une bonne qualité sonore. Si d'autres tablettes donnent satisfaction, souvent le capteur frontal (qui sert notamment aux appels vidéo) ou la vidéo sont sacrifiés. Samsung, qui met un point d'honneur à commercialiser des références à tous les prix (contrairement à Apple), fait clairement l'économie de bons capteurs sur les Galaxy Tab A9 et Tab A9+, qui coûtent respectivement 190 et 260 €.

STOCKAGE AU CHOIX

Les fabricants proposent généralement leurs tablettes avec plusieurs capacités de stockage. Sauf en cas d'indisponibilité, nous choisissons les plus réduites. La raison ? Le budget ! Pour mémoire, *Que Choisir* achète tous les produits testés en laboratoire. Or, il faut compter entre 50 et 150 € supplémentaires si l'on veut 64 ou 128 Go de plus. Utile quand vous prenez beaucoup de photos, êtes un grand joueur ou téléchargez énormément de films et de séries, mais pas forcément représentatif de l'usage du plus grand nombre. ◆

DEEPOL/PLAINPICTURE

Apple IPAD MINI (2024)

609 € **16,6/20 | ★★★**

N'ayons pas peur des mots : l'iPad mini est la meilleure petite tablette du marché. La qualité des finitions, le sublime écran, le processeur puissant (A17 Pro Chip) qui fait rutiler la bête, l'excellente qualité des photos et des vidéos, la fluidité des appels vidéo en FaceTime… difficile de lui trouver un défaut. Ah si, peut-être son autonomie, juste bonne sans être mirobolante (10 h 53 et 4 h 04 après 30 minutes de charge).

OnePlus PAD 2

489 € **16,5/20 | ★★★**

Bien que ses photos et ses vidéos déçoivent (les images sont bruitées, pas nettes), la OnePlus Pad 2 demeure intéressante en raison des performances exceptionnelles de son processeur, capable de faire tourner plusieurs applications et de passer de l'une à l'autre en toute fluidité. Notez aussi la vitesse de charge, qui permet de regagner 8 h 07 d'autonomie en une seule demi-heure de branchement sur secteur.

Samsung GALAXY TAB S9 FE

379 € **16,4/20 | ★★★**

La Galaxy Tab S9 FE constitue une version plus abordable de la star Tab S9. L'écran est ici LCD, non pas Oled, et le processeur s'avère moins puissant. En résulte une tablette de très bonne facture à prix correct, qui combine des photos et des vidéos de qualité honorable et une excellente autonomie. En prime, un stylet est fourni. Affichant 516 g sur la balance, on peut l'utiliser à une main, mais… pas trop longtemps !

De 131 € à 609 €

15 TABLETTES

	Qualité de construction	Performances	Qualité d'écran	Facilité d'emploi	Multimédia – Appareil photo – Capteur arrière	Multimédia – Appareil photo – Capteur frontal	Multimédia – Qualité des vidéos	Batterie – Navigateur Internet	Batterie – Capacité après 30 min. de charge	Batterie – Autonomie (moyenne vidéo et navigation web)	Appréciation	Appréciation globale	Note sur 20	Prix €	Poids g	Diagonale écran Pouces	Capacité annoncée Go
1 **APPLE IPAD** MINI (2024)	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	4 h 04	10 h 53	★★	★★★	16,6	609	289	8,3	128
2 **ONEPLUS** PAD 2	★★★	★★★	★★★	★★	★	★	★	★★★	8 h 07	12 h 54	★★★	★★★	16,5	489	584	12,1	256
3 **SAMSUNG** GALAXY TAB S9 FE	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★	★★	★★★	2 h 58	16 h 08	★★★	★★★	16,4	379	516	10,9	128
4 **XIAOMI** PAD 6S PRO	★★★	★★★	★★	★★★	★★	★★	★	★★★	11 h 57	15 h 57	★★★	★★★	16,2	551	599	12,4	256
5 **SAMSUNG** GALAXY TAB ACTIVE5	★★	★★	★★★	★★★	★★	★	★★	★★★	3 h 25	14 h 33	★★★	★★	16	580	433	8	128
6 **HONOR** MAGICPAD2	★★★	★★	★★	★★★	★★	★★	★★	★★★	1 h 12	12 h 45	★★	★★	15,5	500	1 008	12,3	256
7 **LENOVO** TAB PLUS	★★★	★★	★	★★★	★	■	★	★★★	9 h 51	16 h 02	★★★	★★	15,4	260	659	11,4	128
8 **XIAOMI** REDMI PAD PRO	★★★	★★	★★	★★	★★	★	★	★★★	2 h 12	12 h 10	★★	★★	15,3	331	575	12,1	128
9 **ONEPLUS** PAD GO	★★★	★	★★	★★	★★	★	★	★★★	3 h 48	12 h 53	★★★	★★	15,3	259	536	11,4	128
10 **LENOVO** TAB M11	★★★	★	★★	★★★	★	■	★	★★	4 h 39	12 h 33	★★★	★★	15,2	180	471	11	128
11 **SAMSUNG** GALAXY TAB A9+	★★★	★	★	★★★	■	■	★	★★★	3 h 12	13 h 15	★★★	★★	15,1	260	477	11	64
12 **SAMSUNG** GALAXY TAB A9	★★★	★★	★	★★★	■	■	■	★★★	2 h 39	13 h 08	★★★	★★	14,6	190	328	8,7	64
13 **XIAOMI** REDMI PAD SE 8.7	★★★	★	★	★★	★	★	★	★★★	5 h 08	17 h 44	★★★	★★	14,4	131	372	8,7	64
14 **HONOR** PAD 9	★★★	★	★★	★★	★★	★	★	★★★	1 h 18	10 h 34	★	★★	14,3	280	560	12,1	256
15 **LENOVO** TAB K11 PLUS	★★	★★	★	★★	★	★	★	★★★	2 h 45	11 h 51	★★	★★	14,1	280	507	11,5	256

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

6 produits à la loupe

Principal avantage de ces appareils : ils sont compacts. Mais les manipulations liées au percolateur sèmeront inévitablement du café sur le plan de travail.

CAFETIÈRES À PERCOLATEUR

— Par **CAMILLE GRUHIER** avec **AISSAM HADDAD**

DeLonghi DEDICA ARTE (EC885.BG)

269 € **13,4/20** | ★★

Avec ses 15 cm de large, cette cafetière est hypercompacte. Son panneau de contrôle se limite à trois boutons : café simple, double et vapeur, pour faire mousser du lait à travers la buse. L'extraction est de qualité et la température, stable d'un expresso à l'autre. Autre bon point, vous pourrez utiliser des dosettes ESE en alternative au café moulu.

★ ★★★ ★ ★★ 43 sec./23 sec.

Beko CEP5302B

99 € **13,3/20** | ★★

Voici un modèle basique et pas cher qui fait d'excellents expressos (café moulu). Vous pourrez choisir la quantité en tasse (de 30 à 60 ml pour un simple, de 50 à 100 ml pour un double). Évidemment, la qualité du grain et la fraîcheur de la mouture jouent sur les arômes, alors fuyez les premiers prix ! Cette cafetière se montre plutôt discrète et son détartrage est très facile.

★★ ★★ ★★★ ★★ 35 sec./33 sec.

Philips BARISTINA BAR300/60

299 € **13,3/20** | ★★

C'est la seule machine de la sélection à ne pas intégrer de buse pour faire mousser le lait. Amateurs de cappuccinos, passez votre chemin ! En revanche, elle broie les grains, qu'elle extrait en expressos ou en allongés. Vous pourrez aussi utiliser directement du café moulu. Détartrage à prévoir après 40 litres... soit 700 petites tasses environ.

★★ ★★ ★★ ★ 26 sec./53 sec.

DeLonghi DEDICA MAESTRO PLUS (EC950.M)

379 € **13,1/20** | ★★

Cette cafetière (café moulu) offre un accès direct à des options évoluées, comme le choix de la température d'extraction du café (expresso ou double expresso) ou de celle du lait et de la texture de sa mousse. Le panneau de commande se révèle intuitif et les indicateurs de niveau d'eau ou de détartrage sont clairs. Une bonne petite machine, quoiqu'un peu onéreuse.

★★ ★★ ★ ★ 22 sec./33 sec.

Sage THE BAMBINO PLUS SES500BSS4EEU1

350 € **12,5/20** | ★★

Nos experts n'ont pas été convaincus par la qualité de l'extraction de cette référence pourtant haut de gamme. Elle a vocation à recevoir les meilleurs cafés, moulus à la minute. En revanche, la buse, puissante, produit une mousse de lait onctueuse. Sage lui dédie d'ailleurs deux boutons en façade, un pour la vapeur, l'autre pour l'eau chaude.

★★ ★ ★ ★ 5 sec./23 sec.

Krups XP444C10 VIRTUOSO

199 € **12/20** | ★

On se fait souvent surprendre par le réservoir d'eau vide. Les cafés (expressos, café moulu ou dosettes ESE) sont corrects, densité et crème, fidèles au rendez-vous. La buse, dotée d'une bague rotative pour choisir entre lait chaud et mousse, remplit bien sa mission. Mais côté détartrage, la galère ! Appuis sur plusieurs touches à la fois, cycles longs... trop compliqué, selon notre jury.

★ ★ ■ ★★★ 51 sec./29 sec.

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

Facilité d'utilisation · Dégustation · Détartrage · Bruit · Durée de préchauffage/avant le premier café *(en secondes)*

T. FREDERIC 33ID

TESTÉ *ailleurs*

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

Royaume-Uni LEÇON DE FROMAGE

Populaire, le cheddar ? *Dear God, yes !* Il représente la moitié des ventes de fromages outre-Manche. ***Which?*** a confronté, en version affinée, le Cathedral City, le plus apprécié des Britanniques, à ceux proposés par les distributeurs sous leur propre marque. Devinez quoi : les goûteurs lui ont préféré celui de l'enseigne Tesco, l'équivalent de notre Monoprix…

Belgique QUIES QUE TU DIS ?

Nos oreilles sont mises à rude épreuve lors des concerts. Bonne idée, donc, que ce comparatif de ***Test Achats*** sur les bouchons auriculaires. Et quelle surprise de constater que les célèbres boules Quies sont jugées de qualité… moyenne, notamment parce qu'elles n'atténuent pas assez les basses. Préférez-leur les protections Sennheiser SoundProtex. Trois fois plus chères (30 € au lieu de 10 €), mais efficaces !

Suisse DES GOURDES TROP CRUCHES

Dans le banc d'essai des gourdes isothermes de ***Bon à savoir,*** trois grandes marques, qui ne lésinent pourtant pas sur les tarifs, arrivent dernières. En cause, des problèmes de solidité (leur bouchon a cassé trop facilement), et donc des risques de brûlures. Fuyez les Travel Mug de Nespresso (26 €) et de Bodum (19,90 €) ainsi que la Travel Tumbler de 24Bottles (29 €).

Danemark DE L'HUILE AU PETIT-DÉJ'

L'huile de poisson, réputée pour sa richesse en oméga 3, est omniprésente dans les pays nordiques. ***Tænk*** a évalué la teneur en bons acides gras, le rancissement et la présence de substances indésirables dans 10 références. Bonne nouvelle : si vous voulez agrémenter vos petits-déjeuners, la meilleure, Pikasol, est commercialisée en France (20 €), et la Möller's, également conseillée, aussi.

États-Unis SPORT TOUJOURS

Les lecteurs de ***Consumer Reports*** doivent-ils y voir un message ? En quelques semaines, nos confrères américains ont testé des vélos elliptiques et d'appartement, des rameurs et des tapis de course. Comme si le printemps sifflait l'heure de la remise en forme !

QUE CHOISIR — Toujours disponible sur QUECHOISIR.ORG

FOURS ENCASTRABLES
À porte abattante, latérale, tiroir ou chariot sortant : des fours avec programmes automatiques ou cuisson vapeur. ***179 appareils passés au gril***

MONTRES CONNECTÉES
Appels, messages, notifications, suivi de l'activité sportive, rythme cardiaque… un vrai bijou de technologie au poignet ! ***50 références analysées***

SIÈGES-AUTOS
La sécurité est primordiale, mais la facilité d'utilisation aussi : dans notre test, la pose du siège-auto et l'installation de l'enfant dedans sont notées. ***277 modèles comparés***

MATELAS
Changer de literie, quel casse-tête ! Confort, fermeté, maintien… nous avons évalué des références de 119 à 2 300 €, et vous donnons nos conseils pour bien choisir. ***95 matelas éprouvés***

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

ÉLECTROMÉNAGER
Petits mais pas tous costauds

Les ventes du petit électroménager atteignent des niveaux record. Mais ces appareils ne durent pas très longtemps, selon notre nouvelle enquête fiabilité.

— Par **BORIS CASSEL** avec **JULIETTE VACANT**

Cafetières, aspirateurs, friteuses… en 2024, les Français ont dépensé sans compter dans le petit électroménager. Quelque 53,5 millions de produits ont été vendus, pour un montant historique de 4 milliards d'euros, annonce le Groupement interprofessionnel des fabricants d'appareils d'équipement ménager (Gifam). Une somme en hausse de 8% sur un an et de 20% par rapport à 2019! Comment expliquer cet appétit d'ogre? La pandémie de covid et la généralisation du télétravail ont certes incité à prendre soin de son logement et à investir en conséquence, mais il y a une autre raison.

La folie air fryer

Ce qui fait tant craquer les Français, ce sont surtout les «innovations» qui ont déferlé en rayon. La hausse du chiffre d'affaires des dernières années est en effet presque exclusivement portée par le succès d'une poignée de «nouveaux» produits, tels que les air fryers (2,6 millions d'unités écoulées, en progression de 140%), les aspirateurs laveurs (+68,4%) ou les machines à expressos (+2,7%), détaille l'organisme professionnel. Ils apporteraient un vrai plus dans notre vie quotidienne: l'air fryer frit, mais plus sainement que la friteuse classique, l'aspirateur laveur réduit le temps consacré au ménage… Ainsi, nous n'achetons pas uniquement ces équipements pour remplacer un modèle défaillant.

>>>

DGLIMAGES/ISTOCK

Comment nous avons procédé

 # Cette enquête a été réalisée en février 2024, en partenariat avec nos homologues italien, espagnol, portugais et belge d'Euroconsumers (organisation regroupant les magazines consuméristes de plusieurs pays européens). Un questionnaire a été envoyé par courriel aux abonnés concernant la fiabilité de leurs appareils de petit électroménager. Parmi les 36 592 réponses reçues, 36 % provenaient de foyers français. Ces données ont été agrégées avec celles de 2023. Notre échantillon est donc constitué de 76 368 avis.

 # Les résultats concernent uniquement les marques présentes en France, pour lesquelles nous avons obtenu a minima 250 réponses. Les produits de seconde main et ceux de moins d'un an ont été exclus de nos calculs.

 # L'espérance d'utilisation d'un appareil (depuis son achat jusqu'à la séparation) et son espérance de vie sans dysfonctionnement sont calculées à partir des probabilités de fin de vie ou de panne à chaque âge (un an, deux ans…).

Enquête fiabilité

AIR FRYERS ET FRITEUSES

Plus connues sous le nom d'air fryer, les friteuses à air chaud ne jouent pas les seconds couteaux en cuisine : 35 % de nos sondés en possèdent une. La durée de vie moyenne de ces appareils s'élève à six ans et trois mois (dont cinq ans sans panne). Aucune marque ne relève toutefois le niveau. Arrivée en tête de notre classement grâce à une espérance d'utilisation de six ans et six mois, Tefal distance ses rivales de moins d'un semestre. Les friteuses à huile, elles, ne se montrent pas plus robustes, avec six ans et neuf mois de longévité.

LES PROBLÈMES LES PLUS FRÉQUENTS

1. Poignée du panier
2. Commandes/boutons défectueux
3. Soucis avec l'affichage
4. Couvercle
5. Mécanisme de rotation

AIR FRYERS		ESPÉRANCE D'UTILISATION MOY.
1	TEFAL	6 ans et 6 mois
2	PHILIPS	6 ans et 2 mois
3	SEB	6 ans et 2 mois
4	MOULINEX	6 ans et 1 mois
TOUTES MARQUES		6 ans et 3 mois

FRITEUSES À HUILE		
1	FRIFRI	7 ans et 7 mois
2	DELONGHI	7 ans et 2 mois
3	SEB	6 ans et 10 mois
4	TEFAL	6 ans et 7 mois
5	MOULINEX	6 ans et 5 mois
6	SILVERCREST	6 ans et 2 mois
7	PHILIPS	5 ans et 9 mois
TOUTES MARQUES		6 ans et 9 mois

MACHINES À CAFÉ

Qu'il s'agisse des machines à expressos ou de celles fonctionnant avec des capsules, les cafetières modernes ont une durée de vie beaucoup trop courte. Prévoyez six ans et quatre mois d'espérance d'utilisation pour les premières, contre cinq ans et cinq mois pour les secondes. Ces dernières sont aussi pratiques qu'éphémères. Cinq ans après leur achat, plus de la moitié d'entre elles (53 %) sont déjà hors service. Au bout d'une décennie, elles boivent carrément la tasse : il n'en reste plus que 10 % en état de marche.

LES PROBLÈMES LES PLUS FRÉQUENTS

1. Fuites
2. Pompe défectueuse
3. Ne chauffe pas
4. Soucis avec les boutons
5. Écran

À EXPRESSOS		ESPÉRANCE D'UTILISATION MOY.
1	JURA	7 ans et 2 mois
2	DELONGHI	6 ans et 8 mois
3	SAECO	6 ans et 5 mois
4	MAGIMIX	6 ans
5	KRUPS	5 ans et 10 mois
6	PHILIPS (hors Senseo)	5 ans et 6 mois
TOUTES MARQUES		6 ans et 4 mois

À CAPSULES		
1	DELONGHI	6 ans et 1 mois
2	MAGIMIX	5 ans et 11 mois
3	KRUPS	5 ans et 7 mois
4	BOSCH	5 ans et 5 mois
5	PHILIPS (Senseo uniquement)	4 ans et 11 mois
6	LAVAZZA	4 ans et 7 mois
TOUTES MARQUES		5 ans et 5 mois

K. BRINE/ADOBE STOCK ; J. KASAWA/ADOBE STOCK ; TILER84/ISTOCK

>>> Nous multiplions aussi les solutions techniques pour un même besoin: la cafetière à dosettes est posée à côté de sa cousine à filtre, l'air fryer côtoie le minifour et l'aspirateur traîneau dort dans un placard pendant que sa version robot s'active dans le salon. Résultat, désormais, plus de 22 appareils de petit électroménager seraient en service dans chaque foyer.

Courte longévité

Chacun coûte, en moyenne, 75 €. Mais à ce prix-là, combien de temps pouvons-nous nous en servir? *«Leurs durées de conservation sont extrêmement longues. Pour un sèche-cheveux, par exemple, c'est 14 ans»*, assure-t-on au Gifam, qui représente… les fabricants. Les statistiques en notre possession sont moins glorieuses. L'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir a évalué, comme chaque année, la fiabilité de six familles de produits: les friteuses (à huile et à air chaud), les machines à café (à expressos et à capsules), les robots culinaires, les fers à repasser et centrales vapeur, les fours à micro-ondes et les aspirateurs (traîneaux comme balais).

Il ressort de cette enquête réalisée auprès de plusieurs dizaines de milliers de lecteurs de *Que Choisir* (lire l'encadré p. 42) qu'à l'exception notable des robots de cuisine, le petit électroménager a une durée de vie bien plus courte que le gros. Et tout semble indiquer – les données ne sont pas nombreuses à ce sujet – qu'il finit rapidement à la benne une fois en panne. Selon le rapport dressé par l'association de consommateurs CLCV, les appareils de petit électroménager ne figurent pas dans le top 5 des équipements ayant le plus bénéficié en 2023 du bonus réparation, un système d'aide financière permettant de les remettre en état à moindre coût. Bref, ces produits sont petits, pas tous costauds, et rarement réparés… ◆

APPEL À TÉMOIGNAGES

Vous avez souscrit un abonnement permettant de faire réparer en illimité votre électroménager, comme Club Infinity de Boulanger ou Darty Max, mais vous avez eu des difficultés à faire dépanner vos appareils. Votre témoignage nous intéresse pour une enquête à paraître dans *Que Choisir*.
Adressez-le à Boris Cassel, par courrier (rédaction de *Que Choisir*, 233, boulevard Voltaire, 75011 Paris) ou par courriel (bcassel@quechoisir.org) en précisant l'objet « abonnement réparation ».

ROBOTS DE CUISINE

Acheter un robot culinaire – qu'il soit pâtissier, cuiseur ou multifonction –, c'est se projeter sur du long terme, car il servira pendant plus de 11 ans. Mieux, les premières pannes ne surgiront, en moyenne, qu'après neuf années de bons et loyaux services. Pourtant, ces appareils ne sont pas ménagés : la plupart de leurs propriétaires s'en servent un jour sur deux. Ils présentent donc un niveau de fiabilité correspondant davantage à du gros électroménager (machines à laver, sèche-linge…).

PÂTISSIERS	ESPÉRANCE D'UTILISATION MOY.
1 KITCHENAID	13 ans et 10 mois
2 KENWOOD	13 ans
3 BOSCH	11 ans
TOUTES MARQUES	12 ans et 8 mois

LES PROBLÈMES LES PLUS FRÉQUENTS

1 Bol (fuites, fissures)
2 Problèmes avec les accessoires (lames, crochets…)
3 Boîtier de l'appareil cassé, fêlé, endommagé
4 Fermeture incomplète du couvercle
5 Boutons et interrupteurs

FERS ET CENTRALES VAPEUR

LES PROBLÈMES LES PLUS FRÉQUENTS

1 Particules blanches
2 Semelle endommagée/tachée
3 Fuites
4 Moins de vapeur
5 Soucis avec les commandes

Nos lecteurs ont conservé leurs fers à repasser six ans et neuf mois, ce qui est plutôt court. Plus chères à l'achat et plus encombrantes, les centrales vapeur font un chouïa mieux : elles affichent une durée de vie de sept ans et cinq mois. C'est Calor qui s'en sort le mieux, en dépassant, dans les deux cas, les sept années d'espérance d'utilisation. Philips la talonne. Pour ne froisser personne, précisons que toutes les marques de notre classement se tiennent dans un mouchoir de poche.

FERS À REPASSER	ESPÉRANCE D'UTILISATION MOY.
1 CALOR	7 ans et 2 mois
2 PHILIPS	6 ans et 10 mois
3 BRAUN	6 ans et 5 mois
4 ROWENTA	6 ans et 4 mois
TOUTES MARQUES	6 ans et 9 mois

CENTRALES VAPEUR	ESPÉRANCE D'UTILISATION MOY.
1 CALOR	7 ans et 9 mois
2 PHILIPS	7 ans et 6 mois
3 ROWENTA	7 ans et 6 mois
4 BRAUN	7 ans et 2 mois
5 POLTI	6 ans et 5 mois
TOUTES MARQUES	7 ans et 5 mois

V. SHEVCHUK/ADOE STOCK ; HENADZY/ADOBE STOCK ; NEW AFRICA/ADOBE STOCK

MULTIFONCTIONS		ESPÉRANCE D'UTILISATION MOY.
1	MAGIMIX	13 ans et 1 mois
2	BRAUN	12 ans
3	BOSCH	11 ans et 5 mois
4	KENWOOD	11 ans et 2 mois
5	MOULINEX	10 ans et 3 mois
6	PHILIPS	10 ans
TOUTES MARQUES		11 ans et 1 mois

CUISEURS		
1	THERMOMIX (VORWERK)	11 ans et 10 mois
2	MOULINEX	10 ans et 6 mois
TOUTES MARQUES		11 ans et 8 mois

MICRO-ONDES

Les micro-ondes résistent à l'épreuve du temps. Cinq ans après le passage en caisse, 76 % d'entre eux sont toujours en état de marche, alors même qu'une large majorité de nos lecteurs (62 %) les utilisent plusieurs fois par jour. Leur achat constitue donc un investissement de longue durée, puisqu'ils disposent, en moyenne, d'une longévité de huit ans et trois mois. Sur le podium des marques les plus fiables figurent Miele (9 ans et 7 mois d'espérance d'utilisation), Siemens (9 ans) et Whirlpool (8 ans et 11 mois).

MICRO-ONDES		ESPÉRANCE D'UTILISATION MOY.
1	MIELE	9 ans et 7 mois
2	SIEMENS	9 ans
3	WHIRLPOOL	8 ans et 11 mois
4	SAMSUNG	8 ans et 7 mois
5	LG	8 ans et 5 mois
6	SHARP	8 ans et 4 mois
7	PANASONIC	8 ans et 3 mois
8	BOSCH	8 ans et 3 mois
9	BRANDT	7 ans et 7 mois
10	CANDY	7 ans et 6 mois
TOUTES MARQUES		8 ans et 3 mois

LES PROBLÈMES LES PLUS FRÉQUENTS

1 Boutons de commande
2 Lumière intérieure
3 Porte
4 Mécanisme de plaque
5 Voyants d'affichage

ASPIRATEURS

Côté robustesse, les traîneaux ne font pas tache : vous pourrez les maintenir en vie sept ans et quatre mois, soit un an et demi de plus que les balais. Certes, ces derniers sont plus souvent sollicités : 77 % d'entre eux sont mis en route au moins trois fois par semaine, contre 31 % des traîneaux. Dans les deux cas, choisir une marque haut de gamme semble judicieux : plus de 60 % des traîneaux Miele et Nilfisk sont toujours en service sept ans après achat, contre une moyenne de 48 % dans cette catégorie.

LES PROBLÈMES LES PLUS FRÉQUENTS

1 Batterie défaillante (traîneaux)
2 Soucis de tubes
3 Rétractation du câble
4 Embouts pour sols
5 Moteur

TRAÎNEAUX		ESPÉRANCE D'UTILISATION MOY.
1	MIELE	8 ans et 10 mois
2	NILFISK	8 ans et 5 mois
3	DYSON	7 ans et 10 mois
4	ELECTROLUX	7 ans et 4 mois
5	ROWENTA	7 ans et 4 mois
6	PHILIPS	6 ans et 10 mois
7	BOSCH	6 ans et 8 mois
8	HOOVER	6 ans et 2 mois
TOUTES MARQUES		7 ans et 4 mois

BALAIS		
1	DYSON	6 ans et 9 mois
2	ROWENTA	5 ans et 1 mois
3	ELECTROLUX	4 ans et 11 mois
4	BOSCH	4 ans et 10 mois
5	HOOVER	4 ans et 6 mois
TOUTES MARQUES		5 ans et 10 mois

COPRID/ADOBE STOCK ; GEMENACOM/ADOBE STOCK ; SERGOJPG/ADOBE STOCK ; M. WEIL/ADOBE STOCK

GRANDE DISTRIBUTION
L'Europe, terrain d'ententes

Pour négocier des prix plus bas avec leurs fournisseurs, les distributeurs passent désormais par des centrales d'achat à l'échelle européenne. Mais le consommateur y gagne-t-il vraiment ?

— Par **ELSA CASALEGNO**

Le 28 février, le coup de gong a retenti, clôturant le round de négociations lancées entre les distributeurs et les fabricants de produits de grande consommation (PGC) alimentaire et d'hygiène en décembre dernier. Lors de ce rendez-vous annuel, les uns et les autres discutent des prix en ce qui concerne l'année en cours. Chaque édition donne lieu à une dramaturgie éprouvée: les accusations de dissimulation de marges, de tarifs intenables et d'exigences indues pleuvent de part et d'autre. Sur le ring, des mastodontes s'affrontent: les grands groupes de l'agroalimentaire, tels Coca-Cola, Danone, Mondelez, Nestlé ou Unilever, et de l'hygiène-beauté, comme L'Oréal ou Procter & Gamble, se mesurent, non pas à E.Leclerc, Auchan ou Carrefour, mais à leurs centrales d'achat. Depuis plusieurs années, le temps de ces pourparlers, les enseignes de la grande distribution mettent de côté leur guerre des prix et s'unissent dans le domaine des achats: elles sont ainsi en position de force pour décrocher des tarifs compressés auprès des fournisseurs. Ces alliances fluctuent au gré des intérêts: en l'espace de deux ans, Envergure, qui regroupait Carrefour et U – qui font désormais cavalier seul –, a disparu, tandis qu'Aura Retail (Auchan, Intermarché et Casino) a émergé.

À l'échelle française et européenne

Les distributeurs ne se contentent pas de se regrouper dans l'Hexagone. Ils agissent de même avec leurs homologues européens, afin de monter des super centrales d'achat. Leur objectif? Peser face aux multinationales toutes-puissantes précédemment citées. E.Leclerc s'est associé avec le belgo-néerlandais Ahold Delhaize et l'allemand Rewe dans Eurelec, domiciliée en Belgique. Aura a rejoint l'allemand Edeka et les néerlandais Picnic et Jumbo dans Everest, établie aux Pays-Bas. Carrefour a préféré la jouer solo, mais a délocalisé sa centrale d'achat Eureca, commune à ses six filiales par pays, en Espagne.
En parallèle, ces mêmes distributeurs ont créé des «centrales de service» – baptisées Coopernic (liée à Eurelec), Epic (pour Everest) ou CWT (chez Carrefour). Celles-ci sont chargées de négocier les promotions, l'emplacement en rayon, la publicité, etc., dans un contrat distinct. Des services plus ou moins réels, que les industriels qualifient de «droit d'entrée» avant négociation. Les chiffres d'affaires cumulés des enseignes au sein de ces entités se chiffrent en centaines de milliards d'euros.

Rapport de force inversé

Devant elles, les transformateurs peinent à s'imposer. Un renversement de situation, que l'Institut de liaisons des entreprises de consommation (Ilec), la structure de lobbying des industriels de l'agroalimentaire et de l'hygiène-beauté, a du mal à digérer. Et qui accuse les distributeurs de délocaliser afin d'échapper à la loi Egalim [1] (lire l'encadré ci-contre), cette dernière imposant de «sanctuariser» les prix des matières premières agricoles françaises et de répercuter leurs éventuelles hausses. *«Il est faux de dire que nous installons nos centrales à l'étranger dans le but de contourner le droit français,* rétorque Layla Rahhou, déléguée générale de la Fédération du commerce et de la distribution (FCD). *Ce n'est que pour massifier nos achats de produits sous marques nationales – les négociations sur nos marques de distributeur (MDD) ne passent pas par ces entités. Face à nous, il y a surtout des multinationales de l'agroalimentaire, qui ne sont, pour la plupart, pas françaises.»*

LOI EGALIM
Toujours pas de ruissellement

Prévu dans Egalim 2, le relèvement du seuil de revente à perte de 10 % (dit « SRP + 10 ») impose aux grandes surfaces une marge d'au moins 10 %, c'est-à-dire un prix de vente plus élevé de 10 % que celui d'achat. Ces sommes payées par les consommateurs sont censées garantir une meilleure rémunération des agriculteurs. Toutefois, le gouvernement n'ayant pas réalisé d'analyse d'impact, difficile de savoir à qui a bénéficié cette mesure. L'UFC-Que Choisir, dans une étude de janvier 2025, chiffre l'inflation induite à 1,6 milliard d'euros en deux ans, pris dans le porte-monnaie des clients. Mais ce montant n'a pas ruisselé vers les producteurs. Dans leur rapport, l'ex-parlementaire Frédéric Descrozailles et la députée Aurélie Trouvé soupçonnent que *« le SRP a surtout servi à augmenter le chiffre d'affaires des distributeurs ».*

Près de 50 % des articles vendus dans les supermarchés français sont négociés par les centrales d'achat européennes des distributeurs.

R. DAMORET/REA

Selon l'Ilec, ces dernières ont bon dos, alors que *«ce ne sont pas les maisons mères qui parlementent, mais leurs filiales par pays»*. Les discussions avec les PME, elles, sont censées avoir lieu au niveau national, ce qui les protégerait d'un trop grand déséquilibre du rapport de force. Il s'avère cependant que des groupes de taille moyenne, comme Bonduelle ou Lesieur, sont également «convoqués» par les centrales européennes. Pourtant, la FCD maintient que *«les produits vendus uniquement en France sont négociés en France»*, et que les enseignes n'utilisent l'échelon européen que pour ceux qui sont commercialisés ailleurs qu'en Hexagone. Dans notre pays, seules les 40 plus grosses industries seraient donc concernées par ces centrales implantées à l'étranger, d'après la fédération. En réalité, probablement davantage, estiment l'ex-parlementaire Frédéric Descrozaille et la députée Aurélie Trouvé. Dans un rapport d'évaluation de la loi Egalim 3, publié en mars 2024, tous deux soulignent qu'Eurelec *«négocie aujourd'hui avec 50 à 80 fournisseurs»*, et que près de la moitié des volumes disponibles dans les supermarchés tricolores transiteraient via ces centrales européennes.

Pourtant, Paris comme Bruxelles n'y trouvent rien à redire: il n'y a pas de problème – ni pratiques anticoncurrentielles ni abus de position dominante – tant qu'il ne s'agit que d'un accord permettant de négocier de meilleurs tarifs d'achat, et que la concurrence entre grandes surfaces reste effective au niveau de la vente au détail. Au contraire, l'Autorité de la concurrence et la Commission européenne voient d'un bon œil tout ce qui permet de faire diminuer les prix dans les rayons des magasins. Un moyen de limiter l'inflation, sans que le politique ait à intervenir.

Quel intérêt pour le consommateur ?

Dans les faits, ces alliances sont-elles favorables aux consommateurs? À court terme, sans doute, bien qu'il soit impossible de dénicher une étude le confirmant. D'autant que *«la répercussion [d'un prix d'achat avantageux vers ses clients] est fonction de la politique tarifaire de chaque enseigne»*, précise un analyste.

Des fournisseurs pressurés innovent moins et rognent sur la qualité

Mais à long terme, quels sont les dommages potentiels de ces prix tirés vers le bas? Des fournisseurs pressurés innovent moins, rognent sur la qualité, voire font faillite. Les baisses obtenues sur les grandes marques se répercutent sur les petits industriels, contraints de s'aligner afin de rester dans la course malgré des coûts de production plus élevés. L'Autorité de la concurrence s'était déjà émue, dans un rapport de 2020, du déséquilibre des forces en présence. Elle estimait que la pression exercée par les enseignes sur leurs fabricants de MDD était trop importante, leur faisant courir un risque économique. Quant aux agriculteurs, censés être protégés par les lois Egalim successives de 2018, 2019 et 2023, ils la subissent forcément en cascade, et leur revenu, au bout du compte, demeure fragile. ◆

(1) Loi «pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous».

SAUMON

Des fermes-usines bientôt chez nous ?

Frais, fumés ou surgelés… la France, quatrième pays consommateur de saumon au monde, n'en produit que quelques centaines de tonnes. Nos eaux, trop chaudes, ne se prêtent guère à ces élevages. À moins de faire sans la mer ? C'est l'idée de Local Ocean, Pure Salmon et Smart Salmon, qui louchent sur l'Hexagone. Inquiétant ?

— Par **FABRICE POULIQUEN**

En ce vendredi glacial de février, il n'y a qu'un phoque pour barboter avec plaisir dans le port de Boulogne-sur-Mer (Pas-de-Calais)… Après quelques cabrioles près du bord, l'animal s'éloigne d'une dizaine de mètres. *« Voilà, c'est à peu près là que Local Ocean prévoit de rejeter 7 500 m³ d'eau par heure »,* lance Denis Buhagiar, élu écologiste inscrit dans l'opposition locale. Derrière lui, ce n'est encore qu'un terrain en friche de 12,6 hectares, à l'extrémité du port de commerce. Voilà plus de 20 ans, s'y dressait la Comilog, une usine sidérurgique qui a longtemps dominé la rade de ses hauts fourneaux, avant de fermer en 2003. Dans la douleur, racontait à l'époque *Le Monde*. La ferme d'élevage intensif de saumon de Local Ocean permettrait d'écrire ici une nouvelle page. Coût initial : 150 millions d'euros. Une somme. Mais, à Boulogne, ce sont surtout les volumes de production annoncés qui frappent les esprits : 8 500 tonnes de poisson par an. *« Et l'objectif est d'arriver à 40 000 en 2030 »,* insiste Guy Laplatine, également dans le collectif des opposants au projet.

En France, ce serait du jamais vu ; et c'est tout notre paradoxe, d'ailleurs. Nous consommons, en moyenne, 4,2 kg de saumon par an par personne, soit 1,2 kg de plus qu'en 2016. Il n'y a que les Japonais, les Russes et les Américains qui en raffolent plus encore. Afin de couvrir nos besoins, la « matière première » est quasi exclusivement importée, surtout des élevages norvégiens et écossais. À vrai dire, il n'existe qu'une seule ferme de saumon en France, celle du groupe AMP (Saumon de France), au large de Cherbourg (Manche), qui espère produire 2 000 tonnes par an après de récents investissements. *« Cela représente moins de 1 % du marché français »,* sourit Pascal Goumain, son président. Il faut dire qu'en métropole, on se heurte à un obstacle de taille. Classiquement, l'élevage de saumon, qui prend deux ans et demi, a lieu en mer, au moins lors de la dernière phase, celle du « grossissement », où les poissons passent de 1 à 4 kg en évoluant dans des cages immergées. Mais nos eaux sont désormais régulièrement trop chaudes pour que cela se fasse sereinement. Pascal Goumain en sait quelque chose, lui qui a perdu les trois quarts de son cheptel lors de l'été caniculaire de 2022.

Nous importons presque tout le saumon que nous consommons, surtout des élevages norvégiens et écossais

La mer, proche et… oubliée

C'est la pirouette de Local Ocean : on oublie la mer, l'intégralité de l'élevage se fait sur la terre ferme, dans des bassins clos, à la bonne température. De telles installations pompent chaque jour des milliers de mètres cubes d'eau (salée ou douce, suivant les projets) pour renouveler une partie des bassins et les maintenir au degré près. On parle d'élevage en *recirculating aquaculture system* (RAS) exclusif. L'avantage est de pouvoir rapprocher la production des zones de consommation, plus aucun point du globe ne restant inéligible à l'élevage de saumon. Sur Pinkbombs.org, l'ONG Seastemik, qui tire la sonnette d'alarme sur les dérives de l'aquaculture intensive, recense une vingtaine de fermes-usines fonctionnant en RAS exclusif, et autant en construction ou en projet. *« Y compris à Singapour, en Arabie saoudite, au Brunei… »,* observe Esther Dufaure, directrice de l'organisation.

C'est dans la rade du port de Boulogne-sur-Mer (62) que la ferme aquacole Local Ocean prévoit de rejeter 7 500 m³ d'eau par heure. Denis Buhagiar (à g.) et Guy Laplatine (à d.), opposants au projet, s'inquiètent de ces relargages.

La France attire aussi les convoitises. Les Norvégiens de Smart Salmon ont tenté d'implanter une exploitation de 8 000 tonnes par an près de Guingamp (Côtes-d'Armor), à 30 km de la mer. Ils ont jeté l'éponge l'automne dernier face aux oppositions locales, y compris celle des élus. De son côté, la société Pure Salmon, détenue par un fonds d'investissement singapourien, envisage la création d'une structure produisant annuellement 10 000 tonnes au Verdon-sur-Mer (Gironde), après avoir essayé sans succès à Boulogne-sur-Mer. Ces trois projets ont des arguments à faire valoir, auxquels une partie de la population et des édiles locaux sont d'ailleurs sensibles. Déjà, cela représente de l'emploi – 70 prévus au démarrage par Local Ocean. On gagne, en outre, un peu plus de souveraineté alimentaire sur les produits de la mer, pour lesquels nous dépendons aux trois quarts des importations. Enfin, ces fermes font miroiter une moindre empreinte carbone de leurs saumons (en rapprochant lieux de production et de consommation), et rappellent qu'elles évitent les risques inhérents à l'élevage en pleine mer, soit les invasions de poux et les traitements médicamenteux, mais aussi l'échappée belle de poissons dans l'océan (lire l'encadré ci-dessous).

L'eau, principale source de tension

Il n'empêche, des points noirs existent. Ce n'est pas tant la production en RAS qui pose problème, indique Pascal Goumain: *«Comme d'autres, on commence à intégrer cette technique dans* >>>

SAUMONS D'ÉLEVAGE
Quand ils se font la belle

Wanted ! Le 16 février, au nord-ouest de la Norvège, 27 000 saumons d'une ferme d'élevage de la société Mowi se sont échappés, via un anneau de leur cage marine endommagée par une tempête. Rapidement, le plus grand producteur de saumon d'élevage au monde a offert une prime de 43 € par poissons ramenés, d'un poids moyen de 5,5 kg. Mowi ne cherche pas tant à récupérer son cheptel qu'à réparer une catastrophe écologique : le comité consultatif scientifique norvégien sur le saumon de l'Atlantique classe en effet ces fuites comme l'une des principales menaces pour leurs congénères sauvages. Les « fugueurs » leur transmettent en effet des poux de mer, leur font concurrence pour l'accès à la nourriture, sans parler de la contamination génétique – la plus grande crainte. En effet, le croisement entre stocks sauvages et d'élevage donne une progéniture dont le taux de survie dans la nature s'avère faible à long terme. Or, ces accidents ne sont pas si rares. À l'été 2018, au Chili, 700 000 saumons s'étaient déjà « évadés » d'une ferme.

NTB VIA AFP ; A. S. FLAMENT/ANDIA

Denis Buhagiar (à g.) et Guy Laplatine (à d.) ont bon espoir que la ferme de Local Ocean ne voie pas le jour, car la société cherche toujours des investisseurs.

>>> *notre cycle d'élevage, au moins lors de l'éclosion et du pré-grossissement des saumons [de 0 à 1 kg]. Ils sont alors très vulnérables, et ça peut avoir du sens de les plonger dans des bassins où l'on contrôle tous les paramètres. Mais cela coûte aussi très cher, et encore plus si c'est réalisé à chaque étape du cycle*, poursuit le patron d'AMP. *La seule façon d'être rentable est alors de miser sur l'intensif.»* D'où ces chiffres qui donnent le tournis… Esther Dufaure, de Seastemik, en a plein en rayon. La densité de poissons dans les bassins, par exemple: *«Local Ocean prévoit de 40 à 50 kg de saumons par m³, et Pure Salmon, entre 70 et 75 kg»*, affirme-t-elle. *«Des études montrent pourtant qu'au-delà de 20 kg/m³ [Saumon de France est à 12 kg/m³], le bien-être des poissons peut se détériorer»*, s'inquiète Welfarm, association de protection animale.

Quoi qu'il en soit, c'est surtout la question de l'eau qui cristallise les tensions. Au Verdon-sur-Mer, Pure Salmon compte prélever quotidiennement entre 6 500 et 7 000 m³ dans une nappe superficielle saumâtre (légèrement salée). À l'année, cela équivaut aux besoins en eau potable d'une ville de 43 000 habitants, compare la mission régionale d'autorité environnementale (MRAe) dans son avis d'octobre dernier. *«Cette eau saumâtre est impropre à la consommation, justement»*, nous écrit Pure Salmon. *«Elle a tout de même vocation, petit à petit, à descendre et être filtrée par les couches de sédiments, et à alimenter ainsi la nappe phréatique juste en dessous, pleine d'eau potable, elle»*, lui rétorque Esther Dufaure.

La seule façon d'être rentable est de miser sur l'intensif

Rejets de substances indésirables

À Boulogne-sur-Mer, Local Ocean veut pomper 7 500 m³ par heure. Directement dans la Manche, cette fois-ci, donc moins problématique. Par contre, l'entreprise en relarguerait autant dans la rade. Or, si, sur ce total, 6 500 m³ ne serviraient qu'à refroidir les bassins sans toucher les poissons, les 1 000 m³ restants proviendraient du renouvellement en continu d'une partie de leurs eaux… avec leurs lots de substances indésirables. Local Ocean reconnaît le rejet de 16 kg de phosphore par jour dans la rade, de 315 kg d'azote et 840 kg de particules en suspension (excréments, notamment). *«On a fait le calcul: par an, c'est tout de même l'équivalent du chargement de 13 semi-remorques de déchets que cette ferme y déverserait»*, souligne Denis Buhagiar. *«Et là encore, ces chiffres seraient multipliés par quatre si Local Ocean produisait un jour 40 000 tonnes annuelles»*, ajoute Guy Laplatine. Les deux Boulonnais ont du mal à imaginer que ces rejets soient sans effet sur la biodiversité de la rade, ni n'entraînent la prolifération d'algues. *«C'était aussi une des grandes craintes avec l'exploitation de Smart Salmon dans les Côtes-d'Armor, où les algues vertes sont un sujet très sensible»*, glisse Gilles Huet, de l'association Eau & Rivières de Bretagne.

Des projets en suspens ?

Alors, verra-t-on un jour une de ces fermes ouvrir ses portes chez nous? Local Ocean, projet le plus avancé à ce jour, a passé une étape décisive en obtenant, en février 2024, le feu vert de la préfecture du Pas-de-Calais sur son volet environnemental. Des associations ont déposé deux recours juridiques pour retarder le début des travaux. *«Il n'est pas sûr que ces actions soient nécessaires,* veut croire Denis Buhagiar. *Il y a un an, Alain Treuer confiait à* La Voix du Nord *que le budget de son projet avait quasi doublé, pour passer à 260 millions d'euros, et qu'il devait trouver des investisseurs supplémentaires. Depuis, c'est silence radio.»* De son côté, Pascal Goumain ne souhaite pas de mal à Local Ocean et les autres. *«Simplement, le RAS exclusif n'est pas sans faille,* prévient-il. *En mars 2021, en Floride, un élevage de ce type a perdu des centaines de milliers de saumons à cause d'un dysfonctionnement du système de filtration.»* Son angoisse est que cela arrive en France et *«jette l'opprobre sur toute l'aquaculture»*. ◆

A. S. FLAMENT/ANDIA

PÊCHE MINOTIÈRE L'envers du décor

Dans le sillage de l'aquaculture, la pêche dite « minotière » cible les petits poissons, qui sont ensuite réduits en farine ou en huile pour alimenter les élevages. Pas si propre…

«*A baisser la pression sur les saumons sauvages.*» Local Ocean et Pure Salmon jouent sur cet argument pour vendre leur projet de ferme d'élevage intensif en France. Ça s'entend. «*Les captures mondiales de poissons tendent à diminuer depuis le milieu des années 1990,* retrace Frédéric Le Manach, directeur scientifique de Bloom, association qui œuvre pour la conservation marine. *L'aquaculture a justement été promue comme un moyen de combler l'écart entre la demande croissante et l'amenuisement des stocks de poissons sauvages.*» La salmoniculture couvre aujourd'hui 99,9% de la consommation mondiale de saumon de l'Atlantique, de loin le plus prisé en France, et éloigne les bateaux de pêche de leurs cousins sauvages. Cette technique n'est toutefois pas sans impact sur la biodiversité marine: même en cage, les saumons restent des carnivores qui carburent aux protéines animales. Afin de les nourrir, les fermes sont alimentées par la pêche dite «minotière». Elle vise les espèces plus petites et moins appréciées des consommateurs – anchois, sardine… Ces poissons seront réduits en farine ou en huile pour approvisionner l'aquaculture, mais aussi les élevages de porcs et de volailles.

20 % des prises mondiales

Le problème de cette pêche minotière, qui représente 20% des prises aquatiques dans le monde, est au moins double. Primo, «*les petits poissons qu'elle brigue forment la base de l'alimentation de nombreux prédateurs (thons, cabillauds, etc.), d'oiseaux et de mammifères marins,* commence Frédéric Le Manach. *La chaîne alimentaire est donc perturbée.*» Deuzio, une grande partie des prélèvements ont lieu dans les pays du Sud. «*Au large de l'Afrique de l'Ouest, notamment, où des chalutiers européens, russes ou asiatiques viennent, en concurrence avec les pêcheurs locaux et le plus souvent en toute illégalité, ratisser la ressource*», déplore-t-il. Consciente de ces impacts, «*l'aquaculture réduit de plus en plus les protéines animales dans l'alimentation de ses poissons,* indique Marc Vandeputte, ingénieur à l'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae). *De 90% dans les années 1990, leur part est tombée à 20% aujourd'hui.*» Les exploitations comblent le différentiel avec des protéines végétales; notamment du soja (environ 20%), peu cher, mais dont la culture est l'un des principaux moteurs de la déforestation en Amérique du Sud. D'autres pistes – levures, microalgues, insectes… – sont à l'étude, afin de réduire encore l'impact de l'alimentation des élevages. Pour le saumon, il est cependant illusoire d'imaginer que l'on puisse un jour se passer de protéines animales. Alors que la production de saumon devrait encore augmenter à l'avenir – la Norvège prévoit de la tripler d'ici à 2050 –, la pêche minotière a de beaux jours devant elle. Frédéric Le Manach craint même un redémarrage à la hausse des prises: «*Ça dépasse l'aquaculture. On est en ce moment dans une course mondiale à la protéine, qui pousse la pêche minotière à cibler de nouvelles espèces, jusque-là épargnées car plus difficiles à aller chercher. Comme le poisson-lanterne, dans les profondeurs, ou le krill (un crustacé), en Antarctique.*»

Aux consommateurs de jouer

Il ne tient qu'à nous d'enrayer cette tendance. «*En France, nous avons accès à suffisamment de protéines pour ne pas avoir à accroître notre consommation de poisson. Il faudrait même la baisser*», plaide Esther Dufaure, de Seastemik. On peut aussi varier nos assiettes; il n'y a pas que le saumon! «*90% des prises en pêche minotière sont des poissons comestibles,* rappelle Bloom. *On pourrait les manger directement…*» ◆

Anchois, sardine, hareng… la pêche minotière capture des poissons peu prisés des consommateurs occidentaux.

P. GLEIZES/REA

ACHATS SUR INTERNET

Vos recours en cas de litige

Le colis commandé n'est pas arrivé ? Le produit que vous avez reçu ne fonctionne pas ? Le marchand refuse de vous rembourser ? Pas de panique ! Suivez nos conseils.

— Par **CYRIL BROSSET**

L'article commandé n'est finalement pas disponible

En tant que client, vous devez être prévenu dès que possible de l'indisponibilité du produit acheté. Consultez les conditions générales de vente (CGV) du site, afin de savoir ce que le webmarchand prévoit dans ce cas de figure. Si rien n'est évoqué à ce sujet, mettez en demeure le professionnel de vous faire parvenir l'article dans un délai raisonnable, que vous fixerez vous-même (15 jours, par exemple). À son terme, vous avez la possibilité de révoquer le contrat. Si la date de livraison revêt un caractère déterminant (cadeau de Noël, par exemple), vous êtes en droit de réclamer l'annulation immédiate de la commande. L'e-commerçant a alors 14 jours pour procéder au remboursement.

Le délai de livraison est dépassé

Suivez l'état d'avancement de la livraison par le biais de votre espace client en ligne, ou en appelant le service après-vente (un numéro non surtaxé doit être à disposition). Si le colis continue à se faire attendre, écrivez au vendeur pour le mettre en demeure de vous l'envoyer sans tarder (indiquez une date limite). Le nouveau délai n'est pas respecté ? Annulez la commande par courrier recommandé ou par courriel. Comme dans la situation d'une indisponibilité de produit, le professionnel est tenu de vous restituer toutes les sommes prélevées dans un délai de 14 jours.

Le vendeur est placé en liquidation judiciaire

Dans ce cas, il vous faut déclarer votre créance auprès du liquidateur dans les deux mois suivant la parution de l'information au *Bulletin officiel des annonces civiles et commerciales (Bodacc)*. Les chances de récupérer votre argent sont toutefois très minces… Si l'article est bloqué par le transporteur, il peut être opportun de prendre directement contact avec lui. Certains acceptent de procéder à la livraison en échange du paiement des frais de transport.

Le colis a été livré, d'après le vendeur

Il revient au webmarchand d'apporter la preuve que l'article vous a bien été remis. Lorsqu'il n'en est pas capable, il est obligé de vous en expédier un autre ou de vous rembourser. C'est à lui de se rapprocher du transporteur si la faute incombe à ce dernier.

Le produit remis n'est pas le bon

Signalez le problème au service client et demandez-lui de procéder au remplacement du produit. Tous les frais seront à la charge du vendeur. Si le changement n'est pas réalisé dans les 30 jours qui suivent, vous êtes en droit de résilier la vente et d'obtenir le remboursement des sommes versées – accompagné, le cas échéant, de dommages et intérêts dûment justifiés.

La commande ne vous convient pas en fin de compte

Vous disposez de 14 jours à partir de la réception de l'article pour vous rétracter et le renvoyer sans avoir à vous justifier. Le mieux est de suivre la procédure de retour indiquée par le marchand, et de conserver une preuve de la restitution. Les frais d'expédition seront à votre charge, sauf si le vendeur a notifié qu'il les supportait, ou n'a précisé à aucun endroit qu'il revenait au client de les régler. Attention, cependant: le droit de rétraction ne s'applique pas à certains achats. Par exemple, les produits alimentaires, sur mesure, immatériels (logiciels, jeux) ou décellophanés (CD, DVD…). Vous avez le droit d'utiliser un article pour l'essayer, mais celui-ci doit être rendu en bon état afin de pouvoir être remis en vente.

Si on vous livre un article abîmé, refusez-le et exigez du vendeur qu'il vous fournisse un produit en parfait état.

L'article ne fonctionne pas

Tous les produits vendus dans l'Union européenne bénéficient d'une garantie légale de conformité d'au moins deux ans (parfois plus dans certains pays) à compter de la livraison. S'ils tombent en panne durant cette période, vous pouvez soit les faire réparer, soit demander leur remplacement. Lorsque cela s'avère impossible, ou que le vendeur ne s'exécute pas dans les 30 jours, il doit vous rembourser et payer les frais de retour.

Le remboursement est refusé

En cas d'annulation de la vente ou de rétractation de votre part, le webmarchand est tenu de vous recréditer les sommes versées sous 14 jours. S'il tarde trop, adressez-lui une mise en demeure. En l'absence de réponse de sa part, n'hésitez pas à contacter l'association locale de l'UFC-Que Choisir la plus proche de votre domicile, ou à saisir le médiateur indiqué par l'e-commerçant.

Le webmarchand se trouve à l'étranger

En cas de litige avec un marchand situé dans l'Union européenne, vous trouverez de l'aide auprès du Centre européen des consommateurs. Si le commerçant est domicilié ailleurs, vos recours auront peu de chances d'aboutir. Vous êtes passé par une *marketplace* (place de marché)? Informez-la du problème rencontré avec l'un de ses vendeurs. Certaines interviennent pour régler les différends. Il est aussi possible de faire un signalement sur la plateforme internationale Econsumer.gov (regardez la liste des pays couverts). ◆

À LA COMMANDE
Limitez les risques !

Au moment d'acheter sur Internet, quelques démarches s'imposent pour éviter que la transaction ne tourne au cauchemar.

 # Ne vous laissez pas impressionner par les tarifs et les rabais alléchants. Comparez non seulement le prix du produit, mais aussi sa disponibilité, le délai de livraison annoncé, les services proposés... Lisez le descriptif de l'article (ne vous contentez pas de la photo) et vérifiez qu'il est neuf (certains sites vendent de l'occasion ou du reconditionné).

 # Interrogez-vous si vous achetez sur une *marketplace* : qui se charge de la livraison ? Prenez garde à ce que le vendeur soit un professionnel, sinon vous ne bénéficierez d'aucun droit de rétractation. Poser une question par e-mail avant l'achat permet de tester sa réactivité.

 # Examinez les conditions générales de vente. Veillez à ce que le nom de la société, son adresse physique et son numéro de téléphone y figurent. Consultez les avis de clients sur les forums internet.

 # Préférez les marchands situés en France et vérifiez que le produit se trouve dans l'Union européenne. À défaut, vous pourriez avoir des droits de douane et de la TVA à payer. De plus, en cas de litige, vos recours n'ont quasiment aucune chance d'aboutir.

 # Relisez le récapitulatif de la commande avant de régler. Outre la livraison, il peut y avoir des frais « de traitement » ou « de préparation ». Certains n'hésitent pas à facturer en plus l'écoparticipation ou la taxe sur la copie privée (pourtant incluses dans le prix affiché). Regardez, enfin, si une extension de garantie n'a pas été insérée dans le panier : la loi l'interdit.

 # Vérifiez que le paiement est sécurisé : un cadenas apparaît sur l'écran et l'adresse URL débute par « https » et non « http ». De son côté, s'il a des doutes, le marchand a le droit de vous demander des justificatifs complémentaires (comme une photocopie de votre carte d'identité). Mais ne lui transmettez pas une copie de la carte bancaire ayant servi à régler, et n'envoyez jamais d'argent à un inconnu via un dispositif de transfert de fonds, tel Western Union. La plupart des banques proposent des systèmes de « carte virtuelle » pour payer en ligne sans avoir à donner son numéro de CB.

P. TURPIN/BELPRESS-ANDIA; OULAPHONE/ADOBE STOCK

TAXE D'ORDURES MÉNAGÈRES + 20 % en cinq ans !

Réglée par la plupart des Français, la taxe d'enlèvement des ordures ménagères (Teom) atteint des records, coûtant en moyenne 144 € par an et par habitant. La résultante d'un système pour le moins baroque...

— Par **BORIS CASSEL** avec **JULIETTE VACANT**

Finançant le ramassage et le traitement des déchets dans la plupart des communes, la taxe d'enlèvement des ordures ménagères (Teom) flambe. Ce prélèvement fiscal acquitté en même temps que la taxe foncière (les propriétaires la répercutent sur leurs locataires) a atteint 144 € annuels par habitant en 2023, soit une progression de 7 % en 12 mois et de 20 % en 5 ans.

Ce renchérissement est dû à un mode de calcul qui ne tient pas compte de la quantité de détritus produite par les foyers. Le montant de la Teom s'établit en effet en appliquant le taux de taxation – fixé par l'exécutif local – à la moitié de la «valeur locative cadastrale du logement» (loyer annuel théorique tiré du bien s'il était mis en location). Ces bases sont revalorisées chaque année par les députés, notamment pour tenir compte de l'inflation: leur augmentation nationale s'est élevée à 3,4 % en 2022 et à 7,1 % en 2023. Résultat: de fortes majorations «automatiques» depuis quelques années, auxquelles s'ajoutent des taux rehaussés dans certaines collectivités. Bref, nos factures gonflent, sans rapport avec la taille de nos poubelles.

Fortes inégalités

Un mode de financement qui se traduit par des inégalités, comme le montre une étude de l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir. Ce dernier a rapporté le niveau de Teom réclamé dans chaque localité au nombre d'habitants[1]. Or, en regardant la situation de communes de taille comparable, la différence saute aux yeux: sur le podium de celles de plus de 80 000 habitants qui taxent le plus, figurent Aix-en-Provence et ses 243 € de Teom, Paris (240 €) et Marseille (233 €). À l'inverse, d'autres grandes villes contiennent leur Teom à moins de 100 €, comme Orléans (89,20 €), Villeurbanne (77,24 €) ou encore Brest (67,95 €).

La Teom fait le grand écart d'une ville à l'autre.

S. AUDRAS/REA

Pourrait-on faire autrement ? Afin de financer la gestion des déchets ménagers, les élus disposent de plusieurs outils, dont l'instauration d'une redevance fonctionnant sur le modèle du «pollueur-payeur». Or, la plupart des villes ou des groupements intercommunaux préfèrent mettre en place la Teom. Et il y a une bonne raison à cela: elle est prélevée concomitamment à la taxe foncière, ce qui lui permet d'être très dynamique sans être bien identifiée par les contribuables. En optant pour une taxe plutôt que pour une redevance, les édiles se déchargent de la collecte des sommes sur l'administration fiscale. Elles n'ont pas à établir les factures et, surtout, à gérer les impayés.

Vous ne payez pas en fonction de la quantité de déchets produite

Trancher en faveur de la Teom, c'est aussi s'offrir la possibilité de camoufler des frais de fonctionnement à la dérive. Selon nos estimations, le coût par tonne de déchet traité a bondi de 22 % de 2020 à 2024. Une tendance qui s'explique en partie par l'explosion des dépenses énergétiques et la montée en puissance de la Taxe générale sur les activités polluantes (TGAP) sur les ordures. Mais ça ne justifie pas les écarts constatés entre les collectivités. Ainsi, parmi celles étudiées, les moins dispendieuses limitent le coût du traitement à moins de 200 € la tonne, à l'instar de Metz (180 €) et d'Angers (193 €). C'est deux, voire trois fois moins que les villes comme Tours (351 €), Dijon (377 €) et, surtout, Paris (592 €)... ◆

(1) Au sens de la dotation globale de fonctionnement, c'est-à-dire en tenant compte des mouvements saisonniers de population.

Consultez notre carte interactive des déchets sur Quechoisir.org.

AUTOMOBILE
L'électrique vaut-elle le coût ?

Essence (simple ou hybride) ou électrique ? Nos calculs pour savoir laquelle de ces motorisations est économiquement la plus intéressante à l'usage.

— Par **YVES MARTIN**
avec **LUCILE BUISSON**

R. GAILLARD/REA

La voiture reste toujours centrale dans la mobilité des Français. Elle assure plus de 80% des kilomètres parcourus et 83% des ménages en possèdent au moins une. Ce qui change, c'est le type de motorisation disponible et l'éviction du gazole. Désormais, selon le Comité des constructeurs français d'automobiles (CCFA), en 2024, dans l'Hexagone, les véhicules à essence et hybrides ont représenté 72,3% des ventes, et les électriques, 16,9%.

Si l'on ne tient pas compte des primes à l'achat, l'auto électrique ne devient rentable qu'au bout de deux ans de possession pour une Volkswagen ID.3, cinq ans s'agissant d'une Peugeot e-208 et huit ans avec une Tesla Model Y. La première année, un véhicule électrique neuf revient toujours plus cher à son détenteur qu'une version équivalente essence: ainsi, il faudra dépenser 729 € de plus pour un petit modèle, 188 € pour un gabarit moyen et 1080 € pour un de grand format.

La raison ? Le coût d'usage inférieur ne compense pas le prix d'achat élevé. Selon une enquête Ifop de janvier 2025 réalisée pour Roole, cela rebute 47% des Français (57% en zone rurale). Les aides sont donc déterminantes pour le succès de cette motorisation. Notre étude montre que les dépenses liées à l'utilisation d'une voiture électrique d'occasion, quelle que soit sa taille, sont inférieures à celles d'une thermique équivalente. Cela résulte de frais faibles et d'une dépréciation du véhicule surtout supportée par celui qui l'achète neuf. Ainsi, pour un modèle de dimension moyenne, le second propriétaire économisera annuellement 848 € (pendant cinq ans) et le troisième, 568 € (sur sept ans), soit un gain de respectivement 26,7 et 21% par rapport à une essence équivalente.

La dépréciation est surtout supportée par celui qui achète neuf

La recharge à domicile prime

Après l'achat, le budget «carburant» est un poste où l'électricité se démarque. Avec la tarification actuelle, rouler en électrique s'avère meilleur marché qu'en essence, à condition de recharger chez soi (ou au travail), là où les électrons sont les plus abordables. Sans quoi, en utilisant exclusivement des bornes publiques beaucoup plus chères, le coût de possession (lire l'encadré ci-contre) s'élève à 544 € par an pour le premier acquéreur, à 376 € pour le second et à 253 € pour le troisième. Sur la base de cette étude, l'UFC-Que Choisir demande que des garanties soient données aux consommateurs concernant plusieurs points: l'accès à des coûts de recharge avantageux au domicile comme sur les bornes publiques; un meilleur encadrement du secteur des bornes en matière d'information sur les prix et de structure tarifaire; le maintien des aides à l'achat jusqu'à l'atteinte de la parité de coût entre voitures électriques et thermiques et leur recentrage sur les modèles électriques les moins émetteurs. ◆

NOTRE ÉTUDE
Comment nous avons procédé

 # Le coût total de possession (TCO) est calculé pour trois catégories de véhicules en version thermique et électrique : petits (Fiat 500, Peugeot 208/e-208) ; moyens (Volkswagen Golf/ID.3) et grands (Skoda Kodiaq/Tesla Model Y).

 # Ce TCO est établi pour un total de 190 000 km sur une durée de 16 ans décomposée en trois périodes (4, 5 et 7 ans) :

> **Véhicule neuf** parcourant 15 000 km/an, soit 60 000 km ;

> **Seconde main** âgée de cinq à neuf ans faisant 12 000 km/an, soit 60 000 km ;

> **Troisième main** de 10 à 16 ans roulant 10 000 km/an, soit 70 000 km.

 # À noter Les coûts d'acquisition et ceux, énergétiques, d'utilisation (dont l'installation d'un point de recharge à domicile) ont été pris en compte, mais pas ceux liés à la maintenance ou à l'assurance, ni les aides à l'achat.

FORUM

Ces pages sont les vôtres ! Posez-nous des questions d'ordre juridique et nous vous apporterons les réponses les plus complètes. Partagez aussi vos expériences vécues dans votre vie quotidienne.

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

TRANSPORT AÉRIEN

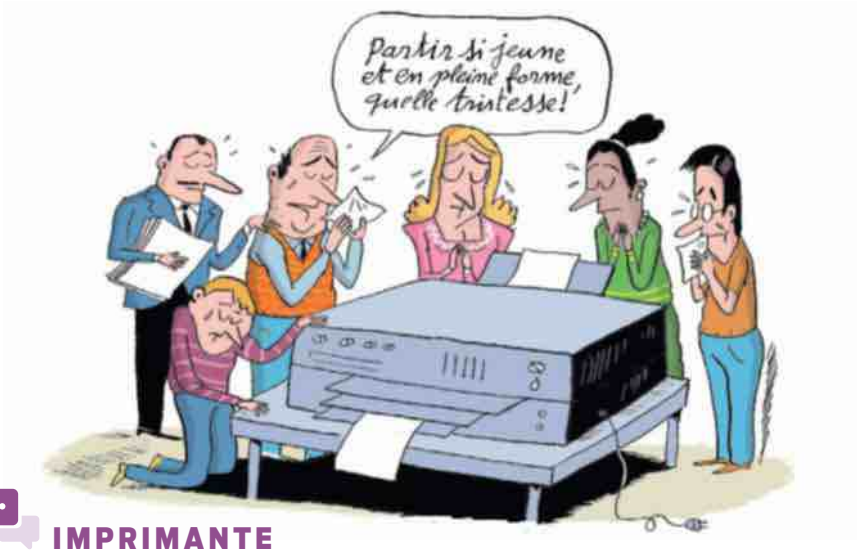
Des espèces qui ne valent pas une cacahuète

Lors d'un vol EasyJet entre Londres et la France, le personnel de bord a refusé que je règle un sandwich et une boisson avec des livres sterling (la compagnie étant britannique). Seuls les paiements par carte bancaire ou avec un smartphone étaient acceptés. Est-ce légal ? ◆

Christine Pernet, Alpes-Maritimes

LA RÉPONSE DE QC

Sur le territoire français, les espèces ont cours légal et doivent être acceptées par les commerçants, sauf exceptions (billet déchiré, montant maximal autorisé…). Selon la jurisprudence, des motifs techniques ou d'ordre public peuvent également légitimer un refus de paiement en argent liquide (réponse ministérielle n° 07277, *JO* du Sénat du 05/02/2009). Mais, dans un avion, c'est en principe la loi de l'État où il est immatriculé qui s'applique, en plus des règles issues de textes internationaux (art. I et II, 2° de la convention de Genève du 19/06/1948). S'agissant d'EasyJet, l'article 21.1 de ses conditions générales précise que le contrat est régi par les droits anglais et gallois. Autorisent-ils cette pratique ? Afin de le savoir, rapprochez-vous du Centre européen des consommateurs. De nos jours, de nombreuses compagnies aériennes n'acceptent pas les règlements en espèces à bord, notamment pour des raisons de sécurité. Cependant, si vous n'avez rien d'autre, elles sont tenues de vous donner gratuitement le verre d'eau que vous demanderiez.



IMPRIMANTE

Une machine bien butée

À l'heure du réchauffement climatique, ma mésaventure ne peut que choquer. Je possède un copieur Xerox depuis 10 ans. Le commercial de la marque m'a annoncé que sa maintenance cesserait début 2025. Je n'en avais pas compris toutes les implications. Mon imprimante fonctionnait très bien jusqu'au jour où elle a réclamé un code d'activation (ce qui se produisait régulièrement). Je l'ai saisi, et pourtant elle s'est bloquée, indiquant que je devais changer les toners alors qu'ils étaient pleins. Soit. Je me suis exécuté. Hélas, impossible de relancer la machine ! J'ai donc appelé le fabricant, qui m'a répondu qu'elle était en fin de vie et qu'il n'y avait rien à faire. Il n'est même pas possible d'acheter des consommables hors contrat. Bref, l'appareil marche parfaitement, mais il est inutilisable et partira donc à la casse. De qui se moque-t-on ? On nous demande des efforts sur l'isolation, l'énergie, l'alimentation… et le législateur laisse faire des choses aberrantes ! ◆

Laurent Driutti, Florange (57)

La pilule est dure à avaler

MÉDICAMENTS

Quel gaspillage !

Comme je souffrais d'une tendinite, mon médecin m'a prescrit un anti-inflammatoire, le Diclofénac Viatris LP 75 mg. La notice indique clairement que l'on doit prendre un ou deux comprimés quotidiens, et qu'il ne faut pas dépasser les sept jours de traitement – au maximum, le patient consommera donc 14 cachets. Alors pourquoi le Diclofénac est-il vendu en boîte de 30 unités ? Les autorités ne peuvent-elles pas exiger des laboratoires pharmaceutiques qu'ils conditionnent leurs médicaments par quantité correspondant à la posologie, en baissant les prix en conséquence ? À la clé, de belles économies pour la Sécurité sociale et un gaspillage évité. ◆

Dominique Ruchon, par courriel

DESSINS MORICIO

BANQUE

L'instantané vire à la gratuité

Je pensais que les virements instantanés étaient gratuits depuis le 1er janvier 2025. Or, ma banque m'a facturé 80 centimes lorsque, trois jours plus tard, j'en ai réalisé un. Est-ce normal ? ◆

Capucine T., Asnières (92)

LA RÉPONSE DE QC

En France, c'est plus exactement depuis le 9 janvier 2025 qu'ils sont devenus gratuits dans la plupart des cas. Conformément à un règlement européen, la tarification des virements instantanés et classiques a été unifiée[1]. Les premiers ne doivent plus être facturés plus cher que les seconds émis dans les mêmes conditions. En clair, si votre banque effectue vos virements classiques, par exemple en ligne, sans vous faire payer cette opération, cela doit aussi s'appliquer à ceux qui sont instantanés. Certains établissements ont mis en place cette mesure sans attendre la date butoir. Vérifiez les conditions tarifaires du vôtre. Si c'est son cas, ces frais vous ont été prélevés à tort. Demandez le remboursement par e-mail ou via votre espace personnel.

(1) Règlement (UE) nº 2024/886 du 13/03/2024, modifiant l'art. 5 ter du règlement (UE) nº 260/2012 du 14/03/2012.

DESSINS MORICIO

EXTENSION DE GARANTIE

Coûteuse et peu utile

Quand vous achetez un appareil électroménager chez Fnac Darty et, désormais, chez Boulanger, les vendeurs proposent systématiquement et avec insistance une extension de garantie. Qui, bien sûr, n'est pas gratuite ! Or, elle ne porte que sur les pannes intervenant après le délai de garantie du constructeur (un ou deux ans) [1] ; ce qui revient à faire payer cher au consommateur une couverture de risque pratiquement inexistante… ◆

Marie Ballet, par courriel

(1) Le client a toujours la possibilité de faire jouer la garantie légale de conformité qui dure deux ans à compter de l'achat.

DONNÉES PERSONNELLES

Empreinte bancaire enregistrée

J'ai effectué un achat sur le site Vetoavenue.fr, qui a enregistré l'empreinte de ma carte bancaire sans mon autorisation. N'est-ce pas illicite ? ◆

V. L., via Facebook

LA RÉPONSE DE QC

En principe, les données bancaires doivent être supprimées aussitôt le paiement réalisé ou le bien livré, voire à l'expiration du délai de rétractation (art. 4 de la délibération de la Cnil * nº 2018-303 du 06/09/2018). Toutefois, elles peuvent être conservées notamment si, en plus d'avoir fait vos emplettes, vous avez souscrit un abonnement de type premium ou que vous avez donné votre accord préalable exprès pour faciliter de futurs achats. Ce dernier ne peut pas, toutefois, résulter d'une case précochée par défaut. En outre, pour la gestion des réclamations, la conservation de ces informations est possible à titre de preuve pendant 13 mois (ou 15 si la carte est à débit différé). Elles doivent alors être archivées et ne servir qu'en cas de contestation de la transaction (art. 5 de la même délibération). Vetoavenue.fr n'ayant pas désigné de délégué à la protection des données, exigez l'effacement des vôtres auprès de son service client (art. 51 de la loi nº 78-17 du 06/01/1978) par recommandé avec AR. Si le refus est injustifié ou faute de réponse sous un mois, saisissez la Cnil sur son site internet. Le vendeur encourt de lourdes sanctions (art. 226-20 et 226-24 du Code pénal).

** Commission nationale de l'informatique et des libertés.*

TÉLÉPHONE

Où est passé le bonus réparation ?

L'écran de mon smartphone s'est cassé. Sur cinq professionnels contactés, aucun ne propose le dispositif d'aide à la réparation. Comment en profiter ? ◆

T. D., Tarbes (65)

LA RÉPONSE DE QC

Pour bénéficier du bonus réparation, vous devrez vous adresser à un réparateur labellisé Quali-Répar (art. L. 541-10-4 du Code de l'environnement). Consultez le site web Ecosystem.eco afin d'en trouver un. Mais d'abord, vérifiez que votre équipement est éligible au dispositif ; le smartphone l'est (art. R. 541-146 du code précité). Initialement, seules certaines interventions étaient concernées (remplacement de la batterie…). Depuis le 1er janvier 2024, le bonus a été étendu à la casse de l'écran. Encore faut-il que cette remise en état ne soit couverte ni par une assurance ni par une garantie légale ou commerciale (art. R. 541-147 du code précité). Si ces conditions sont remplies, l'aide financière de 25 € sera déduite de votre facture. Parfois, il est difficile d'en bénéficier, car dans certains départements, il y a peu de réparateurs labellisés, probablement à cause de la complexité de la procédure à suivre pour obtenir cette labellisation.

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

LIBRAIRIE

Mettez le prix à la page !

L'autre jour, j'ai acheté un livre neuf en librairie. Lors de mon passage en caisse, le commerçant a argué d'une modification de tarif pour me demander un montant supérieur à celui indiqué sur l'ouvrage. N'est-il pas hors-la-loi ? ◆

E. R., Beauzac (43)

LA RÉPONSE DE QC

L'éditeur détermine le coût et l'imprime ou l'appose sur les livres (art. 1er du décret nº 81-1068 du 03/12/1981). Le libraire, lui, doit pratiquer un tarif effectif de vente, en principe compris entre 95 et 100 % de celui fixé par la maison d'édition (art. 1er de la loi nº 81-766 du 10/08/1981). Il ne peut donc pas unilatéralement en appliquer un supérieur à celui de l'éditeur. Ce dernier garde, toutefois, la possibilité de faire évoluer les prix à la hausse en avertissant les détaillants. C'est alors à ces derniers qu'incombe de porter la modification sur les ouvrages et de procéder à leur réétiquetage. Le médiateur du livre recommande d'afficher entretemps, à destination des clients, une information sur la situation expliquant la différence entre les prix marqués et ceux demandés en caisse. En l'absence de cette dernière, exiger plus que le tarif indiqué pourrait être constitutif d'une pratique commerciale trompeuse (art. L. 121-2 du Code de la consommation). Réclamer le prix le plus faible au client est d'usage dans ce cas (circulaire du 19/07/1988).

VENTE EN LIGNE

Vinted ne met pas le paquet

Récemment, sur Vinted, j'ai mis en vente un article de luxe à 485 €. En cas de perte lors de l'acheminement, le site ne prévoit qu'un remboursement limité à 33 €, effectué par La Poste. Il faut donc rester vigilant avec cette plateforme qui impose des frais de protection élevés… sans garantir, en contrepartie, une couverture adéquate pour les colis égarés. Et cela, le consommateur ne l'apprend « clairement » de Vinted qu'une fois que le paquet est en retard ou perdu. ◆

Roland Boz, par courriel

SERVICE APRÈS-VENTE

Samsung fait fi de la garantie

Fin 2023, sur le site de Samsung, j'ai acheté un clavier pour ma tablette Galaxy S9. Lorsqu'il est tombé en panne, j'ai contacté le service après-vente, qui m'a indiqué que la garantie de deux ans ne s'appliquait pas car la marque ne le fabriquait plus. En a-t-il le droit ? ◆

Dominique Tortelleli, par courriel

LA RÉPONSE DE QC

Non, aucun vendeur ne peut s'affranchir de la garantie légale de conformité au motif que l'appareil n'est plus commercialisé (art. L. 217-3 et suivants du Code de la consommation). Si sa réparation ou son remplacement s'avère impossible et que le défaut n'est pas mineur, vous avez droit au remboursement du produit acheté (art. L. 217-8 et L. 217-14 du code précité). Pour s'opposer à l'application de cette garantie, Samsung est tenu d'établir au préalable que le dysfonctionnement de votre clavier est dû à une mauvaise utilisation, au fait d'un tiers ou bien à un cas de force majeure. Comme il ne l'a pas fait, contestez le refus de prise en charge par recommandé avec AR auprès du service client. Si Samsung fonde sa réponse sur sa garantie commerciale, sachez que celle-ci ne vous prive pas des couvertures qui existent déjà (art. L. 217-22 du code précité).

Rigolons un peu

LIGNE ÉDITORIALE DE *QUE CHOISIR*

Une légèreté bienvenue

Fidèle lecteur de *Que Choisir,* j'ai souvent refermé votre magazine avec le sentiment que tout allait mal… J'ai toutefois beaucoup ri lorsque j'ai lu les petits tracas décrits à la page 66 des numéros 642 et 643. Sans parler de la série de photos publiées en quatrième de couverture afin de recruter des bénévoles pour les associations locales UFC-Que Choisir (par exemple, Bertrand et « sa tête de con » dans *QC* nº 635). Finir avec une dose d'humour et d'autodérision permet de relativiser. Voire d'attirer les plus jeunes ou de convaincre les sceptiques de vous lire. Bien sûr, *Que Choisir* doit conserver son ton sérieux et factuel. Mais un peu de légèreté et d'humour ne font pas de mal… ◆

Alexandre Svetec, par courriel

EMBALLAGE

Confusion entre Nutri-Score et Planet-Score

Quand je fais mes courses, je me réfère toujours à l'étiquetage nutritionnel Nutri-Score avant de me décider. Dernièrement, un paquet de biscuits classé A a attiré mon attention. La mention « pur beurre » figurant sur l'emballage me semblant en contradiction avec la bonne note obtenue, je regarde plus précisément le logo. Ce que j'avais pris pour le Nutri-Score est en fait un Planet-Score qui renseigne, lui, sur les qualités environnementales du produit. Même présentation et même code couleurs, voilà de quoi tromper le consommateur ! ◆

Véronique Ragot, par courriel

DESSINS MORICIO

AUTOMOBILE

Pleins phares sur les vols

Il y a eu davantage de vols de pièces détachées automobiles en 2024. Ce phénomène augmente d'année en année. Particulièrement visés, les blocs optiques, dont les prix ne cessent de grimper [1].

1 Les parties extérieures ciblées

D'après le bilan annuel de la délinquance de 2024, récemment publié par le ministère de l'Intérieur, les vols d'accessoires sur véhicules (soit uniquement les parties extérieures des voitures, pas les larcins effectués dans l'habitacle) ont augmenté de 4 % en 2024, avec 95 363 actes recensés. Et la hausse est encore plus importante sur quatre ans : 25,3 % depuis 2021 ! Ce phénomène se développe surtout dans les zones les plus urbanisées. *« Le nombre de vols pour 1 000 habitants est 1,7 fois supérieur dans les grandes agglomérations (hors Paris) à celui enregistré dans les territoires situés en dehors des unités urbaines »,* indique-t-on place Beauvau. Les départements les plus fortement concernés par les pillages d'accessoires sont les Bouches-du-Rhône, la Seine-Saint-Denis, la Loire-Atlantique, le Val-d'Oise, les Pyrénées-Orientales et le Val-de-Marne.

Les feux suscitent la convoitise des malfaiteurs, car ils rapportent beaucoup d'argent.

2 Les modèles les plus touchés

Sollicité par *Que Choisir,* le ministère de l'Intérieur nous a orientés vers la gendarmerie pour obtenir des précisions. Les militaires ont en effet interpellé, en 2024, plusieurs équipes de malfaiteurs qui dérobaient des pots catalytiques. Revendus à des sociétés peu scrupuleuses, ces éléments valent un certain prix car ils contiennent des métaux précieux. Le pot n'est toutefois plus la star des vols : désormais, *« un tiers des faits porte sur les optiques,* explique la gendarmerie. *Ensuite, ce sont donc les pots catalytiques (19 %), les jantes et les roues (18 %), les pare-chocs (10 %), etc. »* Et personne ou presque n'est à l'abri de voir son véhicule désossé, puisque les voitures les plus populaires sont particulièrement prisées : Renault Clio, Peugeot 208 et 2008 ou encore Citroën C3 sont citées par les forces de l'ordre comme étant les cibles de prédilection des malfrats. Toutefois, *« des modèles plus luxueux, de chez Mercedes ou BMW, sont aussi touchés, parce qu'ils induisent des pièces plus rares et plus intéressantes en matière de bénéfices »,* notent encore les gendarmes.

3 Vous n'êtes pas toujours couvert

Seuls les automobilistes ayant souscrit une couverture tous risques ou une formule au tiers enrichie d'options liées au vol peuvent prétendre à un éventuel dédommagement. D'autre part, d'après la Maif, *« il existe parfois des modalités d'indemnisation différentes selon qu'il s'agit d'équipements ou d'accessoires, et en fonction du coefficient de vétusté appliqué ou des abattements forfaitaires prévus (sur les pneumatiques, par exemple) ».* La mutuelle fait encore remarquer que la franchise est toujours déduite de l'indemnité versée, *« sauf à ce que l'auteur du vol soit identifié ».* Enfin, pour que l'assurance joue, il est indispensable de porter plainte au préalable auprès des forces de l'ordre.

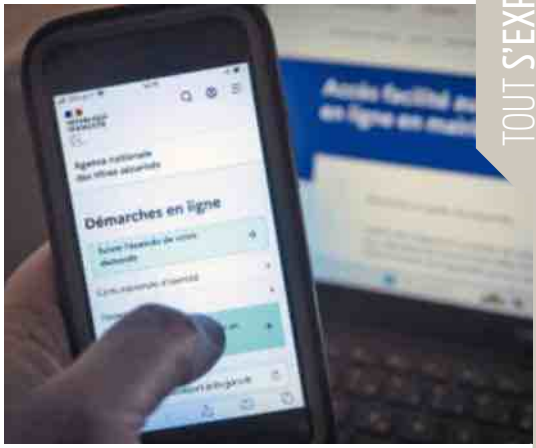
(1) D'après le bilan annuel de l'association Sécurité et réparation automobiles, le coût moyen d'un bloc optique avant a progressé de 9,7 % en 2024 et de 70 % en cinq ans.

T. SHARK/ADOBE STOCK ; S. DAVAL/MAXPPP

FAUX SITES ADMINISTRATIFS ///////

La confusion règne

Plus de la moitié des sites administratifs commerciaux contrôlés en 2023 étaient en infraction. Ils tentaient notamment de faire croire aux internautes qu'ils se trouvaient sur une plateforme officielle.



DE PLUS EN PLUS DE DÉMARCHES EN LIGNE

Immatriculation de véhicule, délivrance de carte d'identité, de passeport ou de carte Vitale, obtention de vignette Crit'Air... de plus en plus de démarches se font en ligne et, dans la grande majorité des cas, gratuitement. Sauf que des sites administratifs commerciaux cherchent à gagner de l'argent en les faisant payer. Si la pratique n'est pas illégale, elle est encadrée. L'une des principales règles à respecter ? Ils ne doivent, en aucune façon, entretenir la confusion avec les plateformes gouvernementales. Ils sont aussi tenus d'afficher clairement leurs prix. Or, c'est loin d'être toujours le cas, comme le confirme une récente sanction : 61 % des 44 sites visités, en 2023, par les agents de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) contrevenaient à la loi. Certains n'hésitaient pas à afficher un drapeau tricolore ou une Marianne. Quelques-uns laissaient entendre qu'ils avaient noué un partenariat avec les sites officiels. D'autres encore dissimulaient la souscription automatique d'un abonnement à plusieurs dizaines d'euros par mois...

À ÉVITER À TOUT PRIX

Cette vague de contrôles a permis de faire un peu le ménage dans ce secteur. Il n'empêche que ces plateformes commerciales tentent toujours d'abuser de la crédulité des visiteurs. Elles achètent des mots-clés, afin d'apparaître en bonne position sur les pages de résultats des moteurs de recherche, précisent en tout petits caractères qu'elles n'ont aucun lien avec les sites gouvernementaux, cachent leurs véritables tarifs... Elles mettent aussi en avant des arguments de rapidité, de confidentialité ou encore de sécurité qui n'ont rien de concret. La DGCCRF souligne que cette activité *« très lucrative »* n'apporte pas *« véritablement de service supplémentaire par rapport aux sites officiels »*. Mieux vaut donc éviter d'y avoir recours et passer systématiquement par Service-public.fr, qui vous dirigera vers la plateforme adéquate.

JUSTICE ////////////////////////

Le préalable à toute saisie du juge

Sauf cas particuliers, lorsque vous saisissez le tribunal, vous devez justifier avoir réalisé en amont des démarches pour parvenir à une résolution amiable du litige.

QUAND EST-CE OBLIGATOIRE ?

En cas de litige, vous devrez d'abord chercher à obtenir un accord amiable, en envoyant par exemple une lettre à votre adversaire où vous lui précisez vos attentes. Vous avez ensuite la possibilité de solliciter un tiers impartial (médiateur de la consommation en cas de différend avec un professionnel, conciliateur de justice...). Pour les demandes inférieures à 5 000 € [1] et la plupart des conflits de voisinage, vous serez tenu de recourir notamment à la médiation ou à la conciliation préalablement à la saisine du juge, sous peine d'irrecevabilité de la requête. En général, lorsque ces règles ne sont pas respectées, le juge vous invite à procéder à une tentative de règlement amiable du litige, avant de vous adresser à nouveau à lui.

KERMALO/REA ; L. VADAM/L'EST REPUBLICAIN-MAXPP

QUELLES EXCEPTIONS ?

Le préalable d'une conciliation ou médiation n'est pas exigé dans plusieurs situations.

 # Demande d'homologation d'un accord.

 # Motif légitime (urgence ou circonstances rendant impossible l'obtention d'un accord amiable).

 # Organes de conciliation spécifiques (par exemple, en matière de location, un recours préalable à la commission départementale de conciliation est parfois obligatoire).

 # Litiges relatifs à l'application des dispositions « d'ordre public » du Code de la consommation concernant les prêts immobiliers et les crédits à la consommation.

BON À SAVOIR *Au-delà de 5 000 €, un juge peut aussi renvoyer les parties vers un conciliateur de justice s'il l'estime nécessaire.*

(1) Art. 4 de la loi n° 2016-1547 du 18/11/2016, art. 750-1 du Code de procédure civile, art. 9 du Code de procédure civile.

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

TARIFICATION

Le prix perd sa valeur

Depuis les années 2000, une nouvelle méthode de calcul du prix a vu le jour : la tarification dynamique (ou *yield management*). Sa spécificité ? Faire varier un tarif quasiment en permanence et en temps réel, en fonction de l'évolution de l'offre et, surtout, de la demande. D'abord adoptée dans le domaine du transport aérien ou de l'hôtellerie, cette pratique s'est étendue à de nombreux secteurs depuis l'apparition du numérique. Première difficulté : les deux leviers de fluctuation contribuent à tirer les étiquettes vers le haut. L'offre étant par nature fixée à un certain volume, le coût augmente à mesure que la disponibilité diminue. Côté demande, la popularité d'un article entraîne aussi la hausse de son prix. Résultat, plutôt que de permettre la réalisation d'économies, la technique génère une majoration des montants affichés, sauf à ce que le consommateur modifie sa recherche au gré de ses besoins… D'où un légitime sentiment d'injustice ou d'iniquité, les clients ne payant pas la même chose pour un même bien ou service. Surtout, une telle tarification empêche d'établir un lien pertinent et conscient entre la somme versée et la valeur réelle du produit ou de la prestation effectuée. Reposant sur l'offre et la demande, le prix devient un élément détaché des coûts de production, qui sont pourtant des repères utiles pour guider le consommateur. À l'arrivée, au-delà de la question cruciale de la complexité et de la transparence du prix, c'est celle de sa valeur qui se pose… sans qu'aucune réglementation spécifique existe sur le sujet. Cherchez l'erreur ! ◆

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

Retrouvez dans ces pages « Aussi une association », les actions menées par l'UFC-Que Choisir, à l'échelle nationale et locale, ainsi que quelques litiges résolus.

MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ

Au détriment des consommateurs

Négociée en catimini entre le gouvernement et EDF, la réforme du marché de l'électricité va clairement contre les intérêts des Français. C'est ce que souligne l'étude exclusive réalisée par l'UFC-Que Choisir. Le nouveau dispositif qui succédera, à compter de 2026, au mécanisme de l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique (Arenh), repose sur les marchés de gros, aux prix aussi élevés que volatils, et ne tient pas compte du coût réel de la production d'électricité dans l'Hexagone. À l'arrivée, une facture plus lourde pour les particuliers. La preuve, si la mesure était entrée en vigueur cette année, le tarif appliqué aurait été de 19 % plus élevé que l'actuel. Soit 250 € de plus en moyenne par foyer ! L'exécutif n'a, bien évidemment, pas manqué de dénoncer une étude *« biaisée »*, estimant que *« l'approvisionnement lissé sur deux ans permet[tra] d'amortir les fluctuations du marché et participe[ra] à l'objectif général de stabilité des prix »*. Cependant, ne se fonder que sur les tarifs de gros ne conduira pas à un coût de l'électricité stable, et encore moins durablement abordable. Sur ce dernier point, les pouvoirs publics restent bien silencieux. Il y a donc urgence à prévoir les aménagements réclamés par l'UFC-Que Choisir, à savoir une taxation plus importante des bénéfices d'EDF (qui a généré quand même 11,4 milliards d'euros de profits l'an dernier) et une redistribution intégrale du produit de cette taxe aux consommateurs. ◆

Une facture plus lourde de 250 €

+19 %
Hausse du prix de l'électricité si le dispositif prévu pour 2026 était entré en vigueur dès 2025

DEEPBLUE4YOU/ISTOCK

Le contrôle des PFAS dans l'eau potable sera obligatoire dès l'année prochaine.

PFAS

Le législateur répond à nos appels

Après avoir dénoncé l'omniprésence des substances per- et polyfluoroalkylées (PFAS), polluants éternels, dans l'eau du robinet, l'UFC-Que Choisir s'est mobilisée pour faire évoluer le cadre législatif (*QC* n° 643). Un texte, définitivement adopté, prévoit l'interdiction des PFAS dans certains produits (chaussures, vêtements, cosmétiques) à compter de 2026 (lire aussi p. 5). Dès 2030, d'autres suivront – même si, sous la pression des lobbys industriels, la loi ne concernera pas les ustensiles de cuisine comme les poêles. Le législateur a aussi introduit une surveillance obligatoire des PFAS dans l'eau potable, avec une publication annuelle des résultats et la fixation de seuils stricts et protecteurs. Enfin, il oblige les fabricants à éliminer leurs rejets de polluants dans l'environnement d'ici à cinq ans, sous peine de sanctions financières. Durant cette période « transitoire », elle instaure une redevance proportionnelle aux quantités de PFAS relargués, conformément au principe pollueur-payeur. Des avancées dont l'UFC-Que Choisir se félicite. ◆

Interdits à compter de 2026

PROSPECTUS

Il faut généraliser « Oui pub »

Tandis que l'UFC-Que Choisir lutte depuis des décennies contre la pollution publicitaire, le rapport d'évaluation gouvernemental sur l'expérimentation « Oui pub », menée dans 14 territoires, plaide pour son extension à l'échelle nationale. Rappelons qu'à l'inverse de l'autocollant « Stop pub » qu'il faut apposer sur sa boîte aux lettres afin qu'aucun prospectus n'atterrisse dedans, le « Oui pub » exige une manifestation expresse de volonté pour en recevoir. Ce dispositif ayant fait la preuve de son efficacité en matière de réduction des déchets papier, 99 % des consommateurs interrogés se sont montrés favorables à sa généralisation. Actuellement, en moyenne, 15 kg d'imprimés publicitaires finissent tous les ans dans nos boîtes. Une véritable gabegie environnementale et économique, que nous payons doublement : via les coûts commerciaux répercutés dans le prix final, d'abord, et la taxe d'enlèvement des ordures ménagères, ensuite, l'essentiel étant jeté à la poubelle. Alors, à quand le déploiement de « Oui pub » ? ◆

Les consommateurs sont favorables à l'extension de « Oui pub ».

HAUTE VALEUR ENVIRONNEMENTALE

Du greenwashing qui continue

L'UFC-Que Choisir avait attaqué le label officiel « Haute valeur environnemental » (HVE) devant le Conseil d'État. Entre autres reproches, nous pointions le greenwashing entretenu depuis sa création et son caractère trompeur à l'égard des consommateurs. La plus haute juridiction administrative a décidé de rejeter notre recours ; la déception est à la hauteur de l'attente : immense ! D'autant que, dans ses conclusions, le rapporteur public avait souligné les insuffisances du cahier des charges de cette certification. De plus, l'Union européenne prévoit d'encadrer les allégations environnementales, en exigeant que des évaluations selon des méthodologies fiables et indépendantes soient réalisées. Des directives que HVE ne suit pas concernant les impacts sur la biodiversité, la qualité de l'eau, le changement climatique… La Cour des comptes avait également critiqué ce label. L'UFC-Que Choisir continuera donc à le démystifier, trop de consommateurs croyant encore qu'il impose un cahier des charges strict et contrôlé, avec un modèle agricole positif pour l'environnement. Mais il n'en est rien ! Le HVE correspond à une moyenne des pratiques en agriculture conventionnelle, où l'utilisation d'intrants chimiques (des engrais et pesticides de synthèse néfastes pour la planète et la santé humaine) reste autorisée. ◆

P. GLEIZES/REA; F. DIDES/HANS LUCAS-AFP

— Par **MARIE BOURDELLÈS**

NUCLÉAIRE

Le traitement des déchets au cœur des débats

À Fessenheim (68), le projet d'un centre de revalorisation des déchets nucléaires inquiète les écologistes.

Les associations locales (AL) UFC-Que Choisir du Haut-Rhin et du Bas-Rhin suivent de près le projet de technocentre à Fessenheim (68), lancé par EDF. Le géant de l'électricité prévoit en effet l'ouverture d'une unité de revalorisation de déchets nucléaires très faiblement radioactifs (TFA) issus du démantèlement d'installations du secteur, à commencer par la centrale de Fessenheim. Ils pourraient être réutilisés dans l'industrie conventionnelle et non enfouis comme actuellement. Organisées par la Commission nationale du débat public (CNDP), une dizaine de réunions avec la population se sont tenues entre le 10 octobre 2024 et le 7 février 2025. Quelque 2 000 personnes y ont participé, dont des bénévoles des AL bien décidés à obtenir toutes les informations utiles aux citoyens concernant d'éventuels risques pour la santé ou l'environnement, notamment. Afin d'informer les consommateurs sur le projet en cours et de répondre à leurs interrogations, trois d'entre eux, Pierre-Jean Dessez (67), Patrick Berton et Pascal Meyer (68), ont rédigé un document de huit pages résumant ces quatre mois d'échanges. Disponible sur le site de l'UFC-Que Choisir du Haut-Rhin [1], il a également été fourni aux organisateurs du débat et au maire de Fessenheim. Cette synthèse présente le contexte ainsi que les enjeux d'une telle construction. Elle expose aussi les positions des différents acteurs impliqués. Les partisans du projet vantent la création d'emplois quand d'autres, certaines associations environnementales en tête, s'inquiètent de l'impact écologique de cette infrastructure, dont le coût est évalué à 450 millions d'euros. Les AL impliquées ont, en outre, produit un document intitulé « Les réponses d'EDF à nos questions », données dans le cadre de ce débat public. Définition d'un TFA, seuils réglementaires, exemples étrangers, plan de financement… de quoi permettre aux consommateurs-contribuables de se forger leur propre opinion, en ayant une vision globale de ce projet de technocentre. Si ce dernier voit le jour, le chantier pourrait commencer en 2027, mais de nombreuses étapes restent à franchir avant cela. ◆

Les AL réalisent une synthèse pour y voir plus clair

(1) Hautrhin.ufcquechoisir.fr/2024/10/08/technocentre-a-fessenheim.

UFC-QUE CHOISIR DU HAUT-RHIN ET DU BAS-RHIN (68 ET 67)

JEU VIDÉO

Un week-end riche en sensations fortes

Présent pour l'événement, le youtubeur Conkerax, spécialiste du retrogaming (jeux vidéo anciens), est entouré des bénévoles de l'UFC-Que Choisir de l'Artois.

C'est une expérience hors du commun pour une association de consommateurs que l'UFC-Que Choisir de l'Artois a vécu le temps d'un week-end, les 15 et 16 février derniers. Présente au « Chti week-end du jeu vidéo », organisé par l'association Famille2Geek dans la salle Bertinchamps à Lens (62), elle tenait un stand aux côtés des autres exposants, passionnés ou spécialistes du gaming. Youtubeurs experts, expositions thématiques ou encore cosplayers (incarnations de personnages de mangas, de jeux vidéo, etc.) ont contribué à animer ce salon, qui a accueilli 3 500 visiteurs sur plus de 2 500 m². Les bénévoles de l'association locale (AL), venus d'Arras, ont dispensé des conseils à près de 400 familles sur la classification des jeux vidéo avec la norme PEGI et, surtout, sur la protection des enfants face aux réseaux sociaux. Dotés d'une documentation spécifique, ils ont également proposé le quiz « Les dangers du Net », ainsi qu'une tombola. Enfin, le public a été sensibilisé à la protection des données personnelles grâce à une présentation du site Jenesuispasunedata, conçu par l'UFC-Que Choisir. Il explique comment récupérer ses données, mais aussi la manière de faire valoir ses droits auprès des fournisseurs d'accès à Internet. L'AL compte renouveler ce succès lors de futurs événements. ◆

UFC-QUE CHOISIR DE L'ARTOIS (62)

LITIGES RÉSOLUS

Des milliers de litiges sont traités chaque année par les associations locales de l'UFC-Que Choisir.

Les combles ayant été mal isolés, il faut refaire les murs !

ISOLATION C'est un comble !

Trois ans après avoir fait isoler ses combles (montant du chantier : 2 500 €), Madame L. relève l'apparition de moisissures et d'humidité. Legentilhomme, la société qui a réalisé les travaux, se déplace et conseille à sa cliente d'augmenter le chauffage, action qui n'améliore pas la situation. La propriétaire refuse le devis de complément d'isolation de 900 € qui lui est ensuite proposé. Elle organise une expertise contradictoire auprès d'un cabinet indépendant. Il confirme des défauts de mise en œuvre, soulignant de surcroît un risque pour la sécurité des habitants. La consommatrice s'adresse à l'UFC-Que Choisir de Nantes, qui l'incite notamment à faire chiffrer le prix de la remise en état par une autre entreprise. Résultat : 6 000 €, auxquels il faut ajouter les 1 000 € dus à l'expert. L'association locale met en demeure Legentilhomme soit de procéder aux travaux nécessaires à ses frais, soit de couvrir la totalité des dépenses, y compris celles de l'expertise. Le professionnel s'est alors tourné vers son assureur, qui a indemnisé Madame L. du coût des réparations requises, la société d'isolation ayant, elle, remboursé les honoraires d'expertise. ◆

UFC-QUE CHOISIR DE NANTES (44)

ALARME

Vigile à prix d'or

Depuis 1997, Monsieur F. a un contrat de surveillance auprès de Securitas. Un soir, son alarme se déclenche sans raison apparente. Une personne de la société est néanmoins dépêchée au domicile. Après avoir réglé une facture de 130 € pour l'intervention, Monsieur F. en reçoit une autre… de 1 942 € ! Motif : présence non prévue d'un vigile durant 15 heures. Perplexe, le client réclame les conditions générales de vente (CGV), sans les obtenir. Il contacte l'UFC-Que Choisir d'Orléans, qui indique au professionnel qu'aucune disposition des CGV ne légitime une telle demande. Dix jours plus tard, l'entreprise annule la seconde facture et rembourse aussi la première. ◆

UFC-QUE CHOISIR D'ORLÉANS (45)

VENTE SUR INTERNET

Colis voyageur

Un adhérent de l'Oise a rendu visite à l'association locale (AL) pour lui faire part de sa récente mésaventure concernant la réception d'un colis. Cet habitant de Senlis, après avoir acheté un produit sur Leboncoin, choisit le service Shop 2 shop by Chronopost pour se faire livrer. Son paquet doit arriver dans un supermarché de la ville. Quelques jours plus tard, un SMS l'informe que sa marchandise sera distribuée *« ailleurs »*, sans plus de précision. Le lendemain, un nouveau texto indique une adresse, à savoir un magasin de chaussures dans un centre commercial. L'homme va la chercher… sans succès, car le carton n'est pas là. Il y retourne au bout de deux jours : la livraison a enfin eu lieu à cet endroit ! Où ce colis a-t-il voyagé avant d'atterrir dans les mains de ce monsieur ? Mystère… ◆

UFC-QUE CHOISIR DE L'OISE (60)

REJOIGNEZ NOS BÉNÉVOLES !

L'UFC-Que Choisir, première association française de défense des consommateurs, compte près de 120 000 adhérents et 135 associations locales. Ses bénévoles sont essentiels. Que vous soyez actif ou retraité, spécialiste du droit ou non, venez nous rejoindre !

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

P. VON DITFURTH/ZUMA-REA

AGENTURFOTOGRAFIN/ADOBE STOCK; P. GLEIZES/REA; D. FOURAY/OUEST FRANCE-MAXPPP

Mais que fait la police ?

Les personnes victimes d'escroquerie bancaire se demandent souvent pourquoi leurs auteurs ne sont pas plus souvent appréhendés. Alors qu'ils laissent pourtant de traces derrière eux…

— Par **ARNAUD DE BLAUWE** avec **VALÉRIE BARRÈS-JACOBS**

L'arnaque au faux banquier est devenue un grand classique. Et même si le public y est de plus en plus sensibilisé, nombreux sont ceux qui tombent encore dans le panneau. Il faut dire que l'escroc qui se fait passer pour le conseiller bancaire sait se montrer très convaincant pour arracher les codes personnels de sa proie. Jacques* a 84 ans. C'est un proche de Valérie, qui travaille à *Que Choisir.* Le 11 février dernier, il porte plainte au commissariat du 3e arrondissement de Paris pour *«utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement contrefait et falsifié […] et captation des données […]».* Il déclare à la police avoir reçu, le 4 février, *«un appel du 06 03 25 xx xx, d'une personne se présentant comme M. Lambert Arthur, conseiller bancaire de la banque CIC. Cet individu,* poursuit le plaignant, *m'a expliqué que j'étais victime d'opérations frauduleuses sur mon compte bancaire. Il m'a dit que je devais couper ma carte en deux et la remettre à un coursier qu'il allait envoyer en bas de chez moi. Je {la} lui ai donnée dans une enveloppe.»* Il lui a aussi affirmé que la banque lui en renverrait une nouvelle. Ne la voyant pas arriver, Jacques commence à avoir des doutes: *«N'ai-je pas été abusé?»*

HERVÉ PINEL

Un préjudice qui dépasse les 13 000 €

La plainte qu'il a déposée rapporte qu'entre le 4 et le 6 février, *«14 opérations frauduleuses ont été commises (13 paiements et un retrait de 1 300 € le premier jour dans un distributeur du CIC Paris-Bercy)».* Le 7 février, l'octogénaire fait opposition. Au total, plus de 13 000 € lui ont été dérobés. La police va-t-elle enquêter? Ou laisser filer? Valérie en parle à la rédaction. Et si nous jouions aux apprentis enquêteurs? Plusieurs indices nous permettent de remonter le fil, notamment le détail des débits illicites. Deux d'entre eux intriguent: un montant de 9 563 € le 4 février à 18 h 19 chez NS Axxxxxxx; un autre de 1 000 €, deux minutes plus tard, au même endroit. Nous filons vers ce commerce. En fait, il s'agit d'une toute petite épicerie de nuit située dans une des rues principales du 20e. Discussion avec l'employé debout derrière la caisse, balayage visuel des lieux pour remarquer qu'il y a de la vidéosurveillance. Et ce mystère: comment peut-on dépenser plus de 10 000 € dans cette échoppe? Ne serait-elle pas la complice des malfrats, qui auraient introduit la carte bancaire (toujours utilisable, car les ciseaux ont épargné la puce) dans le terminal de paiement sans rien acheter, pour que les fonds leur soient ensuite reversés?

Comment peut-on dépenser plus de 10 000 € dans une épicerie ?

Il est temps de partir, nos questions commencent à éveiller les soupçons. Et le relevé fourni par le CIC contient d'autres informations précieuses. Plusieurs achats, plutôt modestes, ont été effectués dans un bar-tabac de Bagnolet, à moins de 2 kilomètres de la boutique. Nous y voilà. Dans ce café, truffé de caméras, la carte volée a été présentée le même jour entre 7 h 46 et 8 h 27. Il est donc fort probable que l'escroc – ou l'un de ses comparses – habite la cité juste en face. Il se comporte d'ailleurs comme monsieur Tout-le-Monde: il a utilisé la carte pour faire quelques courses dans un 8 à Huit et un Carrefour City (21,04 et 14,24 €). Difficile, en tant que journalistes, d'aller plus loin… Frustration de devoir s'arrêter là. Et frustration de constater qu'avec les éléments fournis et ses pouvoirs, la police plierait l'affaire en quelques jours. Mais elle ne peut pas être partout… Les délinquants le savent, et ils en profitent sans complexe! ◆

** Le prénom a été modifié. Lire aussi l'article sur les arnaques bancaires p. 21.*

Complétez votre collection QUE CHOISIR

QUE CHOISIR

N° 644

N° 643

N° 642

N° 641

QUE CHOISIR BUDGETS/ARGENT

N° 178

N° 177

N° 176

N° 175

QUE CHOISIR PRATIQUE

N° 143

N° 142

N° 141

N° 140

QUE CHOISIR SANTÉ

N° 202

N° 201

N° 200

N° 199

Pour conserver tous vos numéros

Pour commander

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

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

BULLETIN DE COMMANDE

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

Numéros commandés		Prix unitaire	Ex.	Total (en €)
QUE CHOISIR				
N° 641 ☐	N° 642 ☐	5 €		
N° 643 ☐	N° 644 ☐	5 €		
QUE CHOISIR BUDGETS/ARGENT				
N° 175 ☐	N° 176 ☐	5,20 €		
N° 177 ☐	N° 178 ☐	5,20 €		
QUE CHOISIR PRATIQUE				
N° 140 ☐	N° 141 ☐	7,30 €		
N° 142 ☐	N° 143 ☐	7,30 €		
QUE CHOISIR SANTÉ				
N° 199 ☐	N° 200 ☐	4,20 €		
N° 201 ☐	N° 202 ☐	4,20 €		
LES RELIURES				
Reliure *Que Choisir*		12 €		
Reliure *Que Choisir Santé*		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. ☐ Mme

Nom _____ Prénom _____

Adresse _____

Code postal |_|_|_|_|_| Localité _____

Je joins mon règlement

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

☐ par carte bancaire

N° |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

Date de validité |_|_|_|_| Signature

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

BULENCART

TROUVEZ LES COMMERCES EN CIRCUIT COURT

Une alternative aux supermarchés

Grâce à **notre carte interactive,** localisez les magasins en circuit court **autour de chez vous,** et obtenez toutes les informations pratiques (horaires, produits...)

Ufcqc.link/circuitcourt645

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

Un service gratuit !

UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS – QUE CHOISIR

LJUBAPHOTO/ISTOCK