

# QUE CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT • SANS PUBLICITÉ

## ALIMENTATION

Révélation  
sur le lobbying  
des marques

## TESTS LABO **QC**

## PRÉPARATIONS À BASE DE SOJA



Des molécules  
indésirables

## PROTECTION DU DOMICILE

Les systèmes  
les plus efficaces

## ENCEINTES BLUETOOTH

Qualité sonore  
et simplicité

## MATELAS BÉBÉ

Attention,  
substances  
toxiques !



De 1300 €  
à 2300 €

# VÉLOS électriques

Lequel  
choisir ?

Test et  
guide  
d'achat

L 12260 - 581 - F: 4,80 € - RD



DOM avion 6 € • TOM: 720 XPF

WWW.QUECHOISIR.ORG

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



## QUE CHOISIR c'est plus qu'un magazine

C'est le mensuel de l'**Union Fédérale des Consommateurs-Que Choisir**, 1<sup>re</sup> association de consommateurs de France.

### ► LA PROXIMITÉ

Notre réseau de 150 associations locales, situées partout en France et animées par des milliers de bénévoles, est à votre écoute pour régler vos litiges, vous aider et vous conseiller dans vos démarches.

### ► LE PARTAGE

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

### ► L'EXPERTISE

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

### ► L'ENGAGEMENT

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

### ► L'ACTION

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

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

L'UFC-Que Choisir est également présente sur :

[www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)



### UFC-QUE CHOISIR

233, boulevard Voltaire, 75555 Paris Cedex 11  
Tél. : 01 43 48 55 48. Télécopie : 01 43 48 44 35

Fabienne Maleysson, Yves Martin, Élisabeth Oudin, Benjamin Roux, Anne-Sophie Starnane, Audrey Vaugrente • **Secrétariat de rédaction** : Valérie Barrès-Jacobs, Marie Bourdellès, Élisabeth Négrel (QC Argent et QC Pratique), Leslie Schmitt (QC en ligne) • **Conception graphique** : Agence MaGwen et Véronique Puvilland • **Maquette** : Ludovic Wyart (directeur artistique), Sandrine Barbier, Capucine Ragot • **Iconographie** : Catherine Métayer • **Infographie/maquette Web** : Carla Félix-Dejeufosse, Laurent Lammens, Caroline Meunier-Laguillaume • **Documentation** : Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin, Frédérique Vidal **QUE CHOISIR ÉDITION** : Laure Sassier **ESSAIS COMPARATIFS** : Éric Bonneff (directeur), Karima Amziane, Laurent Baubeste, Ozkan Calisir, Éric Ébran, Vincent Erpelding, Claire Garnier, Aïssam Haddad, Gaëlle Landry, Cécile Lelasseux, Lars Ly, Neil McPherson, Mélanie Marchais, Fanny Michel, François Palemon, Gabrielle Théry et Soraya Hamimi, Séliha Redjadj **OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION** : Grégory Caret (directeur), Isabelle Bourcier, Sandrine Girollet, Marine Perier-Dulhoste et Ingrid Stierner **JURIDIQUE** : Raphaël Bartomé (responsable), Gwenaëlle Le Jeune, Laurie Liddell, Véronique Louis-Arcène **ADMINISTRATION** : Florence Thomassin (directrice administrative et financière), Sandrine Flagel, Audrey Saint-Dizier • **Ressources humaines** : Véronique Couesnon (directrice), Aude Dauchy, Michaëla Schaubroeck • **Gestion de projets** : Régis Ghazlan (directeur) • **Informatique** : Thibault Kummer (directeur technique), Damien Bidault, Jean-Baptiste Goupille, Marion Hémy, Gilles Jean, Nicolas Jean, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Adrien Mussio, Zohra Sourta, Alexis Ulrich • **Logistique** : Philippe Ballon (responsable), Assia Chetoui, Fabienne Dorlet **DIFFUSION/PROMOTION** : Thierry Duquerois (directeur), Delphine Blanc-Rouchosse, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Laurence Kramer, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Steven Phommarina, Raphaëlle Vincent • **Courrier** : Brigitte Bouttier, Hortense Rossi • **Information juridique** : Sophie Herbreteau (directrice), Laure Littardi, Falone Apety, Murielle Bailly, Magali Berthe, Thibaud Cardon, Clémentine Chervin, Emmanuel Eslin, Mélinda Fares, Raphaëlle Grégoire, Patricia Lorineau, Nadia Mamri, Justine Marena, Krystèle Mensah, Lorraine Paris, Julia Le Roux, Emmanuelle Pozza, Enaam Saihi, Sophie Thomas • **Service abonnements** : Que Choisir, 4, rue de Mouchy, 60438 Noailles Cedex. Tél. : 01 55 56 71 09 • **Inspection des ventes et réassorts diffuseurs** : Sip/Gérard Ribaux • **Tarifs** : 1 an, soit 11 numéros : 44 € ; 1 an + 4 hors-série : 62 € ; 1 an + 4 hors-série + 4 spéciaux : 90 € **UFC-QUE CHOISIR** : Association à but non lucratif • Bureau du conseil – **Président** : Alain Bazot – **Vice-présidents** : Daniel Bideau, Joël Dufour **Trésorier** : Jacques Robert **Trésorier adjoint** : Jacques Fleury **Secrétaire** : Martial Verschaeve – **Conseil d'administration** : Didier Cornu, Evelyne Gaubert, Nadine Laniez, Odette Mairey, Michel Namy, Alain Praud, Marie-Christine Radenne, Alain Sanitas et, pour le personnel, Soraya Hamimi et Julia Le Roux • **Études** : Mathieu Escot (responsable), Olivier Andraut, Antoine Autier, Matthieu Robin et Christelle Leduc • **Relations institutionnelles** : Cédric Musso (directeur), Guilhem Feniays et Élisabeth Pinto • **Relations associatives** : Béatrice Delpech (directrice adjointe), Myriam Bos, Christine Chaton, Catherine Guillem, Karina Novelli, Jean-Philippe Randriambelison **IMPRESSION** RotoFrance, rue de la Maison-Rouge, 77185 Lognes. Distribué par MLP. Dépôt légal n° 144. Commission paritaire n° 0722 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart abonnement à *Que Choisir Santé*, un encart « carte d'information juridique » sur une partie du tirage, un encart sous enveloppe collée en 4<sup>e</sup> de couverture sur une partie du tirage et un encart Édition déposé en 4<sup>e</sup> de couverture sur une partie du tirage. Imprimé sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1580 kg CO<sub>2</sub>/T papier. Origine papier : Norkkoping-Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.



Certifié PEFC  
pefc-france.org





JEAN-MICHEL ANDRÉ

14

## Nutrition et santé

Les secrets de cuisine du lobby agroalimentaire

26

**Soja**  
Consommation à surveiller



CLEMENCE MONOT



STEVE SCOTT/COLAGENE

30

**Hausse des cambriolages**  
Comment sécuriser son logement

38

**Vélos électriques**  
La vélorution électrique



P. TILLY/ADOBE STOCK



## INFO EXPRESS

**Toute la consommation** en bref

4



## AUSSI UNE ASSOCIATION

**Le billet** d'Alain Bazot et les actions nationales

10

**Les associations locales** et leurs actions

12



## ZONE ROUGE

**Nutrition et santé** • Les secrets de cuisine du lobby agroalimentaire

14



## ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

**Amendes SNCF** • L'injustice le dispute à l'absurde

24



## ALERTE

**Soja** • Consommation à surveiller

26

**Hausse des cambriolages** • Comment sécuriser son logement

30

**Téléphonie fixe** • Les abus perdurent

36



## LABO QC

### GRAND TEST DU MOIS

**Vélos électriques** • La vélorution électrique

38

**Enceintes Bluetooth** • On en pince pour elles

44

**Matelas bébé** • 10 modèles testés, 5 recalés !

46



## DÉCRYPTAGE

**Tourisme** • L'Europe au juste prix

50

**Jardinage** • Des merveilles sans pesticides

54

**Prêt immobilier** • Changez d'assurance !

58



## FORUM

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

60



## TOUT S'EXPLIQUE

**Arnaque en ligne** • Des pirates bien discrets

64

**Santé** • Honoraires de dispensation en pharmacie

65

**Banques** • La garantie des dépôts

65

## TESTÉ ET APPROUVÉ

**Vos astuces pour économiser**

66

Le numéro 580 de *Que Choisir* a été tiré à 507 000 exemplaires

### CRÉDITS DE COUVERTURE

IMAGE SOURCE - WILLING-HOLTZ/PLAINPICTURE  
L. HINI

ARNAUD DE BLAUWE  
RÉDACTEUR EN CHEF

A. LECOMTE

## Jours pairs, jours impairs

**M**i-novembre, la partie a commencé. Depuis, elle a baissé en intensité mais continue. Des samedis de mobilisation successifs, des milliers de tirs de gaz lacrymogène et de lanceurs de balles de défense (LBD), des heures de discussions sur les plateaux des chaînes info. Un grand débat national de plusieurs semaines, des annonces présidentielles qui n'ont pas déclenché un fol enthousiasme... Le mouvement des « gilets jaunes », né autour du pouvoir d'achat, s'est au fil du temps étendu à bien d'autres problématiques : aménagement du territoire, fiscalité, pollution, services publics, institutions... Mises bout à bout, les revendications et les frustrations, qui nous ont éclaté à la figure, ont donné une image bien négative de notre société. En caricaturant, on pourrait crier : « Rien ne va en France ! »

### N'occultons pas tout ce qui fonctionne

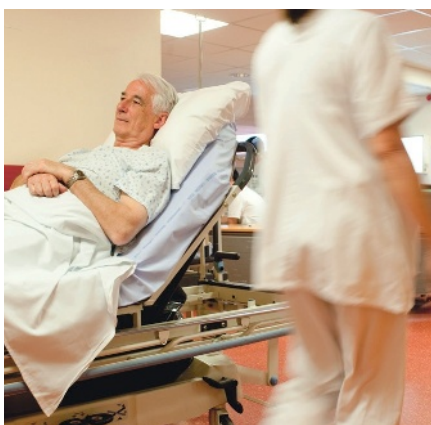
Oui, les chantiers à mener pour vivre mieux et plus justement dans notre pays sont nombreux. Oui, la complexité de certains a de quoi donner le vertige. Affirmer que des mesures simplistes suffiront serait mentir. Pour autant, doit-on se résigner à voir tout en noir, ce qui est la tendance du moment ? Non, n'occultons pas tout ce qui fonctionne. La vie est toujours trop chère ? Par des gestes simples, en consommant autrement, nous pouvons dépenser mieux et moins. Notre système de santé est en surchauffe ? Certes, mais les soins prodigués restent de qualité, avec une prise en charge correcte. Les trains arrivent en retard ? On oublie tous ceux qui arrivent à l'heure. Les Français fument trop ? Sans doute, mais les campagnes de prévention combinées avec des prix en hausse commencent à faire effet... Pour rééquilibrer notre vision des choses et garder l'espoir, commençons par un petit exercice. Les jours pairs, on se lamente. Les jours impairs, on se réjouit ! Aujourd'hui, alors que j'écris cet édit, nous sommes le 13 mai. Tout va tout de suite mieux, et demain sera un autre jour... ♦

## URGENCES

### En situation d'hypertension

**D**ans les services d'urgence hospitalière, la tension est élevée ! Et ce n'est pas une récente enquête du Syndicat national des praticiens hospitaliers anesthésistes-réanimateurs élargi (SNPHARE) et de Samu-Urgences de France, menée auprès de

permanentes pour trouver des lits en aval des urgences et des plateformes de réception d'appels au Samu (centres 15) qui sont « *insuffisamment dotées en personnel* ». L'utilisateur est alors en droit de se demander si la situation décrite interfère réellement sur la qualité des soins fournis. « *Cette interrogation est légitime, d'autant que l'on manque d'indicateurs pertinents pour y répondre objectivement* », souligne le Dr François Braun, président de Samu-Urgences de France. Il note que si le nombre de « *dossiers* » ouverts par les Samu augmente chaque année, les interventions des Smur (équipes médicales mobiles), quant à elles, restent stables. « *On peut avoir la tentation de se "freiner" sur l'envoi d'un Smur s'il y a une situation très tendue dans le service d'urgence auquel il est attaché, les personnels étant alors débordés* », reconnaît le médecin. Au risque de « *rater* » une vraie urgence ? Il précise cependant qu'au cours des dernières années, il n'y a pas eu d'augmentation des contentieux impliquant les Samu, « *tout au plus, une légère hausse du nombre de réclamations* ». ♦



BURGER/PHANIE

1092 urgentistes sur leurs conditions d'exercice, qui la fera baisser ! Aux urgences, les équipes sont « *incomplètes dans 85 % des cas* ». Cela a trois conséquences : temps de travail des équipes excessif, pénibilité accrue et recours croissant à l'intérim médical. Ce sombre tableau est complété par des difficultés

## LA POSTE

### Recommandé mais pas rapide

**S**il les usagers savent qu'une lettre recommandée avec AR leur permet de posséder une preuve de sa bonne réception, ils sont également nombreux à penser qu'elle va plus vite qu'un envoi normal. À l'instar de Michaëla S.

Pour que le courrier urgent adressé à la complémentaire santé de sa fille ne traîne pas, elle avait donc choisi ce service postal. Or, la lettre a mis plusieurs jours avant d'être reçue par son destinataire. L'apprenant, Michaëla S. a réclamé un dédommagement. La Poste lui a opposé une fin de non-recevoir, rappelant que « *la lettre recommandée ne bénéficie pas d'un engagement de distribution. Seuls Colissimo et Chronopost s'engagent sur les délais* ». Pour ce type de courrier, une indemnisation « *ne peut être envisageable qu'en cas de perte ou d'avarie* », selon un barème préétabli. ♦



J. THOMAZO/PNS





THIRIET/ANDIA

## PHOTOVOLTAÏQUE

# Ne tombez pas dans le panneau !

**L**es consommateurs ayant acheté des installations de panneaux photovoltaïques à des montants prohibitifs peuvent s'appuyer sur la Cour de cassation. Elle a rendu plusieurs arrêts mettant en cause la responsabilité des banques et cassant les décisions des cours d'appel qui imposaient aux clients de rembourser les prêts souscrits à la commande. « En vertu de l'article L. 311-31 du code de la consommation, les obligations de l'emprunteur ne prennent effet qu'à compter de la livraison du bien ou de la fourniture de la prestation », assènent les magistrats. La haute juridiction souligne ainsi que la prestation de raccordement à Enedis n'est pas annexe, qu'elle fait au contraire partie intégrante du contrat d'installation, y compris si les documents signés par les clients ne le précisent pas. Même l'attestation de fin de travaux ne suffit pas à déclarer la prestation remplie. Solfea et Sygma, filiales du groupe BNP, ont débloqué les fonds sans s'être assurées de cette exécution complète du contrat. Elles ont ainsi commis une faute. Elles ne peuvent donc pas exiger le remboursement du crédit. La société Cofidis se voit, pour sa part, reprocher d'avoir libéré les fonds sans vérifier la date de la signature de l'attestation ou de la réalisation des travaux, alors qu'elle était raturée sur le document. Sygma, pour avoir versé les fonds alors que le contrat de démarchage à domicile était affecté d'une cause de nullité, les dispositions régissant ce type de vente n'ayant pas été respectées. Si vous avez signé par mégarde (QC n° 579), contactez l'association locale UFC-Que Choisir de votre département. Ses conseillers litiges traquent les erreurs des bons de commande pour faire annuler les ventes. ♦

**Les banques peuvent être coupables**

## TARIF RÉGLEMENTÉ DU GAZ

# Vous pouvez y rester jusqu'en 2023

**C'**est une drôle de mésaventure qu'a vécue Jean-Louis P. Le 24 mars dernier, il est démarché par Engie, chez qui il est déjà client au tarif réglementé. Le commercial sait y faire, il signe pour une offre à prix fixe. Mais Jean-Louis compare ensuite les prix à tête reposée et comprend qu'il est perdant. Il se rétracte début avril et demande à Engie de le repasser à son ancien contrat. L'opérateur historique refuse, lui assurant que la loi Pacte, adoptée le

11 avril dernier, lui interdit de faire souscrire au tarif réglementé. Qu'Engie tente par tous les moyens de placer ses offres à prix de marché, ce n'est pas nouveau. Il a même été condamné à verser un million d'euros de dommages-intérêts à EDF pour ses démarchages abusifs, effectués en se faisant passer pour... EDF. Pourtant, Engie n'a pas trompé Jean-Louis. La loi Pacte met bien un terme au tarif réglementé du gaz... en 2023. La promulgation

du texte signera la fin de l'ouverture à la souscription, mais tout client qui le souhaite peut y revenir jusqu'à cette date. Que Choisir met donc en garde. Le démarchage va redoubler, les commerciaux vont prétendre qu'il faut changer de tarif tout de suite. Or, vous avez bien jusqu'en 2023 pour en décider. Pour trouver les offres les plus compétitives, vous pouvez consulter notre comparateur énergie sur notre site quechoisir.org. ♦

## PÊCHE ÉLECTRIQUE

### Courant coupé dans deux ans

**E**nfin la pêche électrique sera définitivement interdite dans les eaux européennes à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2021 ! Le Parlement européen a voté la loi à 571 voix pour et 60 contre. Et aucune nouvelle licence ne sera accordée d'ici là. Ce délai de deux ans, invoqué pour la reconversion des navires concernés, touche essentiellement les Pays-Bas, champions de la pratique en Europe. « Le nouveau texte permet en outre une interdiction immédiate de la pêche électrique dans les eaux sous souveraineté française [et] encadre strictement les pêches menées à des fins scientifiques », précise le ministère de l'Agriculture. Alors, une bonne nouvelle pour nos poissons



P. CROM/REPORTERS-REA

**Finis, les filets à électrodes en 2021 !**

plats et nos crevettes, les espèces ciblées par cette technique ? À voir si les pêcheurs ne reviendront pas au bon vieux chalut à perche, celui qui racle allègrement les fonds marins.

## RAPPELS PRODUITS

### TRANSAT ROCK'N PLAY SLEEPER DE MARQUE FISHER-PRICE



**PROBLÈME:** risque d'asphyxie.  
**OÙ S'ADRESSER:** remboursement en magasin d'achat. Informations auprès de Mattel au 09 69 36 99 99 ou sur <https://service.mattel.com/fr/recall/RNP%20Recall%20Consumer%20Statement%20FR.pdf>.



### HOVERBOARD HOVERTRAX 1.0 DE MARQUE RAZOR

Couleur bleue: code-barres 0845423016791 Hovertrax 1.0; couleur rouge: code-barres 0845423016807.  
**PROBLÈME:** risque de départ de feu.  
**OÙ S'ADRESSER:** remboursement en magasin d'achat.

### SWEAT À CAPUCHE SWEETY/KIDS RO6 DE MARQUE NIRVANA



**PROBLÈME:** risque de strangulation. Les cordons coulissants ne doivent pas comporter d'extrémités libres pour les vêtements des enfants.  
**OÙ S'ADRESSER:** remise en conformité en magasin d'achat.

### FRITEUSE DE MARQUE CONTINENTAL EDISON



Référence: CEFR3DTBW. Modèle: DF-035. Code-barres: 3612408586696. Lot: AMC08-2018. **PROBLÈME:** risque de départ de feu et de brûlures en raison d'un échauffement de l'huile excessif. **OÙ S'ADRESSER:** remboursement en magasin d'achat.

### PELUCHE MAXI OURS DE MARQUE LUDI



Référence: 30020. Lots: 341417 et 344716. **PROBLÈME:** risque chimique lié à une teneur en hydrocarbures aromatiques polycycliques supérieure à la réglementation. **OÙ S'ADRESSER:** ne plus utiliser, remboursement en magasin.



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

## DÉPANNAGE À DOMICILE

### Une arnaque XXL

**G**lossée dans la boîte aux lettres de nombreux Parisiens, la nouvelle carte à en-tête de la mairie de Paris est une belle escroquerie. En effet, l'administré a la certitude que l'Hôtel de Ville a ouvert une ligne pour répondre à diverses urgences déclinées sous l'intitulé « Propreté de Paris ». On y croit d'autant plus que ce service existe, et que les problèmes listés sont d'actualité. Dératisation, punaises de lit... les arnaqueurs ont tapé dans le mille, ces sujets-là faisant souvent les gros titres de la presse. Pourtant, le numéro à appeler n'a strictement rien à voir avec les services de la Ville de Paris: c'est celui d'une entreprise, qu'il est impossible d'identifier. Elle n'a pas de RCS, ce numéro d'identification obligatoire, unique et officiel. C'est lui qui permet de connaître son identité, ses gérants et son capital. L'arnaque est d'autant mieux ficelée que la carte fournit aussi de vrais numéros, qui correspondent à des services municipaux. Tout est fait pour qu'on appelle en toute confiance. *Que Choisir* recommande à nouveau de jeter tous les prospectus et petits cartons déposés dans les boîtes aux lettres (QC n° 510). Même quand ils ont une allure officielle, ils ont pour seul objectif de vous facturer une intervention à prix d'or le jour où vous ferez appel à ces sociétés. ♦

### Jetez tous les prospectus !

## DIOXYDE DE TITANE

### Pas exclu des médicaments

**A**près un cancer du sein, je dois suivre un traitement d'hormonothérapie et, pendant cinq ans, absorber un comprimé qui contient du E171 ! », raconte Joséphine L. « Je prends quotidiennement un antihypertenseur. Aucun laboratoire ne propose une formulation sans dioxyde de titane. Et le gynécologue de ma fille, enceinte, lui prescrit du fer qui en contient dans son enrobage ! », se plaint Odette L. « Je retrouve du E171 dans la composition de presque tous les médicaments que j'avale en tant que diabétique », souligne Roger G. Dès nos

premières alertes sur le dioxyde de titane (E171), et encore plus depuis son interdiction dans les produits alimentaires (lire aussi p. 10), les patients inquiets nous inondent de messages. Car si l'on a en général le choix de manger ou non des aliments en contenant, les malades, eux, sont captifs. Et d'autant plus angoissés lorsqu'ils souffrent d'une maladie chronique et prennent chaque jour, des années durant, des médicaments qui suscitent leur méfiance. Pour expliquer sa décision concernant les produits alimentaires, le gouvernement a souligné que les connaissances scientifiques ne permettaient pas de lever les incertitudes sur la sécurité de cet additif. C'est vrai aussi pour les médicaments, où le E171 joue également un rôle purement esthétique, qui ne justifie pas de faire courir un risque aux patients. Mais à leur inquiétude, le gouvernement répond par une pusillanimité difficilement compréhensible, et l'industrie pharmaceutique, par un silence assourdissant. ♦



J. BONNEFOY





## VACCINS

## Obligation approuvée

Invoquant la santé publique, le Conseil d'État a, d'une part, conforté le gouvernement dans son choix de rendre obligatoires 11 vaccins, le 6 mai dernier. D'autre part, il a rejeté la demande de l'Institut pour la protection de la santé naturelle (IPSN), qui exigeait la commercialisation de vaccins avec des adjuvants autres que les sels d'aluminium. L'institution a toutefois rappelé l'État à son obligation de veiller à l'amélioration des connaissances sur l'aluminium et sur la possibilité d'utiliser d'autres adjuvants.



VOISIN/PHANIE

## MÉDICAMENTS

## Des short liners sanctionnés

Un total de 480 500 € d'amendes a été infligé, l'an dernier, par l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM) à cinq grossistes-répartiteurs de médicaments. Motif, ils manquaient à leurs obligations de proposer une gamme complète de médicaments et de livrer rapidement les officines. En réalité, derrière ces sociétés se cachent des *short liners*, qui tirent profit des déséquilibres du marché : leur seule activité consiste à acheter aux laboratoires des médicaments commercialisés moins cher en France, pour les revendre ensuite à l'étranger quand les prix y sont plus élevés. Ces manœuvres contribuent à leur pénurie, qui touche de plus en plus souvent le territoire (QC n° 580), même si elles sont loin d'en être la seule cause.



Retrouvez chaque semaine les chroniques conso de **Que Choisir** sur Radio Vinci Autoroutes.

## FRAIS D'HOSPITALISATION

## Des pratiques illégales

La DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) a sanctionné la moitié des 198 cliniques privées lucratives contrôlées entre juillet 2017 et septembre 2018. Motif : elles facturaient à leurs malades des frais indus, sous diverses formes. Voilà qui confirme, et précise, le constat dressé dans notre récente enquête sur le sujet (QC n° 578). L'Administration a également jeté un œil sur les pratiques des cabinets de radiologie, qui ont tendance à faire payer d'office des frais d'archivage numérique : 47 ont été épinglés, sur 273 inspectés. Du côté des cliniques, étaient visés les forfaits administratifs, de l'ordre de 10 €, couramment demandés à l'admission, au prétexte d'une mise à jour de la carte Vitale ou d'un coup de fil à passer à la complémentaire santé. Or, ces démarches ne font pas partie des « *exigences particulières du patient* », seules susceptibles de justifier une facturation supplémentaire. Elles sont listées par la loi :

### Les cliniques facturent des frais indus, sous diverses formes

il s'agit de la chambre individuelle, de l'accès à la télévision et/ou au téléphone, des frais de repas et d'hébergement pour une personne accompagnante, des actes de chirurgie esthétique ou de la conservation d'un corps.



VOISIN/PHANIE

En dehors de ces situations limitées, et même avec l'accord du malade, aucun autre frais n'a lieu d'être. Cela vaut donc pour les « forfaits ambulatoires », une pratique prisée puisque deux des quatre principaux groupes de cliniques les appliquent. Ils correspondent le plus souvent à une collation améliorée et à une assistance téléphonique la veille et le lendemain du passage à l'hôpital. Quant aux numéros surfacturés pour joindre l'établissement, ils sont également illicites : les personnes souhaitant appeler l'hôpital doivent pouvoir le faire sans payer de surplus. Chez les radiologues libéraux, ce sont les frais d'archivage numérique qui ont intéressé les agents de la répression des fraudes. Facturables (et remboursables) quand les examens sont couverts par l'Assurance maladie (IRM, scanner...), ils sont cependant facultatifs pour des explorations non prises en charge. Les patients doivent avoir été avertis de ce supplément et peuvent le refuser. ♦

## CORTISONE

## Pénurie confirmée

Rupture de stock depuis la mi-mai pour les dérivés de cortisone à base de prednisone (Cortancyl et génériques) et de prednisolone (Solupred et génériques), a annoncé l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM). Les deux molécules sont de puissants anti-inflammatoires, antiallergiques et immunosuppresseurs, utilisés dans le cancer, la sclérose en plaques, la polyarthrite rhumatoïde, la maladie de Crohn ou encore l'asthme et les allergies respiratoires. Les laboratoires ont été sommés d'importer des produits similaires ou de mobiliser des stocks initialement destinés à l'étranger. ♦

## APPELS À TÉMOIGNAGES

### Huissiers et sociétés de recouvrement

**D**es huissiers de justice ou des sociétés de recouvrement vous réclament le remboursement d'une dette (crédit, facture, etc.) ? Dans le cadre d'une étude sur la bonne application des dispositions légales en la matière, l'UFC-Que Choisir est intéressée par votre expérience, ainsi que par une copie des courriers envoyés par ces entreprises.

**Adressez votre dossier complet par courrier à Matthieu Robin, UFC-Que Choisir, 233, bd Voltaire, 75011 Paris. Ou par mail à mrobin@quechoisir.org.**

### Appareils auditifs

**V**ous envisagez de consulter pour vous équiper d'appareils auditifs. Votre témoignage nous intéresse.

**Envoyez un courrier à Anne-Sophie Stamane, Que Choisir, 233, bd Voltaire, 75011 Paris. Ou par mail à asstamane@quechoisir.org.**



SORTOLA/REA

## CHAUFFAGE AU BOIS

### On s'enflamme pour le granulé

**C'**est une première. Les ventes de poêles et de chaudières à granulés ont dépassé celles de poêles et de chaudières à bûches en 2018. « *Le granulé devient ainsi le combustible bois de référence* », souligne Observ'ER, l'observatoire des énergies renouvelables, qui a mené l'étude. *Que Choisir* s'en réjouit. Un rapport de l'Ineris (Institut national de l'environnement industriel et des risques) a démontré que le chauffage au bois domestique pouvait être à l'origine de fortes

### Les appareils à bûches polluent trop

émissions de polluants. Les appareils à bûches, à l'exception du poêle de masse et des chaudières, en sont les grands responsables (QC n° 576). La cheminée, les inserts et les poêles à bois polluent trop. Y compris, d'ailleurs, s'ils sont bien classés par le label Flamme verte, car ses tests excluent les phases les

plus polluantes, à savoir les 10 à 15 minutes qui suivent l'allumage, les recharges en bûches, de même que le fonctionnement à allure réduite. Des problèmes inexistantes avec les poêles à granulés (QC n° 579), en raison de leur alimentation automatique à la fois en combustible et en air. ♦

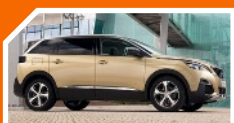
## VÉHICULES AU RAPPEL



Ford focus



Opel Grandland X



Peugeot 5008

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

**LES CITROËN C4 CACTUS 1.2 THP 110 CH EAT6** fabriquées entre le 23 février et le 25 avril 2018 (VIN : VF70PHNZWJE512709 à VF70PHNZWJE530103). **PROBLÈME :** sur les modèles équipés de pneus 17", la répartition du poids peut être inappropriée, et une masse d'équilibrage doit être ajoutée à l'arrière du véhicule.

**LES DACIA LOGAN MCV** produites jusqu'au 5 février 2019. **PROBLÈME :** le couple de serrage des vis de fixation inférieure de la colonne de direction peut ne pas être conforme.

**LES FORD FOCUS** construites entre le 22 septembre et le 10 novembre 2018. **PROBLÈME :** mauvais serrage des fixations de la suspension avant du véhicule.

**LES OPEL CROSSLAND X** de 2018 et **LES OPEL GRANDLAND X** de 2018 et 2019. **PROBLÈME :** les émissions de particules risquent d'être plus élevées que la normale. Contrôle et remplacement du filtre à particules.

**LES PEUGEOT ION** conçues entre le 2 avril et le 1<sup>er</sup> août 2018 (VIN : VF31NZKYZJU801048 à VF31NZKY-ZKU800746). **PROBLÈME :** possibilité de perte de l'assistance au freinage.

**LES PEUGEOT 5008 II** fabriqués du 12 février au 22 septembre 2018 (VIN : VF3MRHNYHJL014172 à VF3M45-GZWKL002330). **PROBLÈME :** risque d'endommagement du boîtier de maintien de tension en raison d'une mauvaise fixation de son faisceau électrique.

**LES RENAULT MEGANE V ET KADJAR 1.5 DCI** (moteur K9K Euro 6D temp), produits à Palencia entre le 13 septembre et le 15 novembre 2018, ainsi que les **RENAULT SCENIC IV 1.7 BLUEDCI** (moteur R9N Euro 6D temp), construits à Douai entre le 2 octobre et le 12 novembre 2018. **PROBLÈME :** montage d'un mauvais composant (condensateur) sur la carte électronique du groupe motoventilateur de refroidissement. Ce dernier doit être remplacé.

**LES SEAT ARONA ET IBIZA** fabriqués entre le 31 octobre 2016 et le 6 novembre 2018. **PROBLÈME :** mauvais réglage du mécanisme de frein de stationnement, qui manque alors d'efficacité.



## SNCF

## Nouvelle grille de prix

**A**vec la nouvelle gamme tarifaire, il n'existe plus que trois tarifs pour les billets de train SNCF : seconde, première et business première. Tous les billets sont désormais échangeables et remboursables, gratuitement jusqu'à 30 jours avant le départ, moyennant 5 € jusqu'à 2 jours et 15 € jusqu'au départ du train. Une nouvelle carte de réduction « Avantage » a également été créée. Ses quatre déclinaisons

Autre nouveauté, la carte « Liberté » : elle permet de voyager toute l'année avec 45 % de réduction en première ou 60 % en seconde, pour un prix annuel de 399 €. Ses détenteurs profiteront des mêmes privilèges que pour la classe business première s'ils étaient titulaires d'un abonnement avant la nouvelle grille. ♦



Deux nouvelles cartes de réduction ont été créées : « Avantage » et « Liberté ».

### Un seul et unique tarif par classe

coûteront toutes 49 € : jeune (pour les 12/27 ans), senior (dès 60 ans), week-end (de 27 à 60 ans) et famille. Chacune d'entre elles permettra de bénéficier d'une réduction de 30 % pour les adultes et de 60 % pour les enfants de 4 à 11 ans (jusqu'à trois enfants). Nouvelle obligation pour la carte famille, il faut désormais acheter un aller-retour avec une nuit de vendredi ou de samedi dans la région, sans quoi la réduction ne sera pas garantie.

## CANCER COLORECTAL

## Le dépistage perturbé

**M**anquera-t-on de kits de dépistage du cancer colorectal ? L'Assurance maladie affirme mettre tout en œuvre pour répartir équitablement sur le territoire les stocks restants. Elle a lancé deux procédures exceptionnelles pour en acheter d'autres, en s'affranchissant des règles d'achat

officielles. Mais il est clair que la continuité du dépistage est compromise depuis l'annulation de la procédure de renouvellement du marché de fournitures des tests de dépistage par le tribunal administratif de Paris, le 1<sup>er</sup> avril dernier. L'Assurance maladie n'aurait pas respecté les règles d'attribution, a estimé le juge des référés, saisi par les trois entreprises dont la candidature avait été écartée. La procédure doit donc être reprise, ce qui prendra plusieurs mois. L'affaire n'a rien de nouveau. Le précédent appel d'offres avait aussi été contesté, d'où un feuilleton judiciaire qui avait duré quatre ans. En attendant, le dépistage risque d'être perturbé, et des diagnostics, retardés. ♦

**Alerte**



VOISON/PHANIE

## ÉLECTROMÉNAGER

## La réparation façon Seb

**P**ar souci de protection de l'environnement et de lutte contre le gaspillage, le leader mondial de l'équipement domestique a lancé son initiative « 10 ans réparable ». Seb n'a pas attendu l'application de l'indice de réparabilité, obligatoire à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2020, pour s'y mettre. Ce nouveau critère permettra d'attribuer une note de 1 à 10 aux appareils électriques et électroniques, afin de lutter contre l'obsolescence programmée. Depuis une dizaine d'années, les équipements de la marque française sont réparables grâce aux six millions de pièces disponibles partout en Europe et à un réseau de 6 500 réparateurs formés. Seb s'engage pendant 10 ans, après l'achat d'un produit, à garder toutes les pièces nécessaires à sa réparation. Si une pièce manque, elle sera imprimée en 3D, afin de résoudre rapidement le problème. Pour faciliter cette initiative, le fabricant propose des appareils aisément démontables et « remontables ». Et si le cœur n'y est pas pour en acheter un nouveau, il existe toujours la possibilité de louer du matériel culinaire. Créé à Dijon en 2015, le service Eurêcook! vient d'ouvrir cinq points de location dans des magasins Monoprix parisiens. D'ici à la fin 2019, si le projet fonctionne bien, Seb devrait l'étendre à plusieurs autres pays européens.

**Retrouvez  
notre enquête**

**Soja**

**Le lundi 27 mai**  
dans

**LA QUOTIDIENNE**

Présentée par  
**Maya Lauqué**  
et **Thomas Isle**  
du lundi au vendredi  
à 11 h 45 sur **France 5**



ALAIN BAZOT  
PRÉSIDENT DE  
L'UFC-QUE CHOISIR

A. LECOMTE

## TENDANCE

## La « déconsommation », un fourre-tout

**D**éconsommer ! Selon plusieurs études, ce serait le nouveau credo des Français. Ils refuseraient dorénavant de contribuer aux excès de la société de consommation et limiteraient leurs achats. Alimentation, habillement, énergie : aucun secteur n'échapperait à ce mouvement de fond... J'avoue demeurer circonspect face à ce concept unique qui recouvre, selon moi, une myriade de réalités. Entre l'acte politique, parfois radical, de certains militants et la consommation plus réfléchie aboutissant à de nouveaux arbitrages, ou encore la dure réalité de certains budgets, il y a des fossés impossibles à combler. Peut-on parler de « déconsommation » lorsque celle-ci, crise du pouvoir d'achat oblige, est subie par une part non négligeable de la population, contrainte de

## Il s'agit plutôt de consommer mieux

rogner sur la nourriture, de renoncer aux loisirs, voire aux soins ? Quant à associer ce concept au fait de préférer le vrac aux produits « suremballés », le réparable au jetable, le sobre à l'énergivore... Certainement pas. S'il y a une tendance profonde, c'est bien l'aspiration à une consommation plus saine et soucieuse des enjeux sociétaux et environnementaux. Une consommation qui s'inscrit dans un ensemble de valeurs qui transcendent l'intérêt individuel. Il ne s'agit donc pas forcément de consommer moins mais de consommer mieux, de manière plus rationnelle et responsable ! Ce mouvement, à plutôt qualifier de « néoconsommation », l'UFC-Que Choisir le porte et entend le faire prospérer. ♦



Retrouvez Alain Bazot sur son blog  
**WWW.ALAIN-BAZOT.FR**

## DES ACTIONS NATIONALES

## Facebook : plus de 400 clauses abusives épinglées

**E**t de trois ! Après Twitter et Google, Facebook vient d'être condamné, à la suite de l'action de l'UFC-Que Choisir, par le tribunal de grande instance (TGI) de Paris pour 430 clauses abusives/illicites dans ses conditions générales (un jugement susceptible d'appel). Un an après le scandale Cambridge Analytica (l'exploitation de données personnelles d'abonnés au réseau social) et alors que plusieurs failles de sécurité touchant des

millions d'utilisateurs ont été révélées, cette décision rappelle Facebook à ses obligations. Au-delà de l'opacité des pratiques de ce dernier (« informations diluées », « termes vagues », « clauses peu compréhensibles,

## Le réseau social s'engage à modifier ses pratiques

voire obscures »), ce jugement épingle sa politique de collecte systématique et d'exploitation commerciale des données personnelles, ainsi que le « tout partage » sans consentement. Pionnière dans le combat contre ces abus, commencé il y a plus de cinq ans, l'UFC-Que Choisir a été rejointe par les autorités de contrôle et la Commission européenne. D'ailleurs, le jour de la condamnation de Facebook, Bruxelles se félicitait de voir le réseau social s'engager à modifier rapidement ses pratiques et conditions générales. L'UFC-Que Choisir y veillera ! ♦

## Dioxyde de titane : une première victoire

**I**l était temps ! Le parcours du combattant pour obtenir l'interdiction du dioxyde de titane (le fameux E171 ou  $TiO_2$ ) dans les produits alimentaires (elle était prévue par la loi Agriculture et Alimentation votée l'an dernier) touche à sa fin. Aiguillonné par un collectif d'ONG auquel l'UFC-Que Choisir appartient, le ministre de l'Économie, qui s'était engagé à respecter la volonté du législateur, a tenu parole. Un arrêté interdit, à compter de 2020, l'utilisation de cet additif controversé

## Enfin interdit dans les produits alimentaires !

dans les produits alimentaires, eu égard aux risques qu'il fait peser sur la santé. Cette décision intervient après la publication d'un avis de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation (Anses) qui préconise, en

application du principe de précaution, de limiter l'exposition des consommateurs à cet additif. C'est une victoire mais il faut aller beaucoup plus loin. Le dioxyde de titane est également présent, d'après notre dernier décompte, dans environ 4 000 médicaments et 7 000 cosmétiques pouvant être ingérés, tels que les dentifrices, les baumes et rouges à lèvres, etc (lire aussi p. 6). Et ce y compris dans leurs versions destinées aux enfants ! L'UFC-Que Choisir appelle donc le gouvernement à étendre cette interdiction à tous ces produits à risque. ♦



## NOUS AGISSONS

## Nutri-Score : une pétition pour l'imposer dans l'UE

La campagne « Europe : entends tes consommateurs » l'a souligné : pour les Français, l'une des priorités de la prochaine mandature européenne, c'est la généralisation du Nutri-Score. Sur la base de ce constat, l'UFC-Que Choisir passe à l'action. Avec six de ses homologues européens, l'association lance une initiative citoyenne. Il s'agit en fait d'une pétition. Elle aboutira, en cas d'obtention d'un million de signatures d'ici à un an, à un positionnement de

la Commission européenne sur cet étiquetage nutritionnel simplifié. Celui-ci a fait la preuve de son efficacité, comme l'indiquent différentes études. L'objectif de la démarche, intitulé « Pro Nutri-Score », est clair : rendre obliga-

### Nous appelons nos lecteurs à se mobiliser

toire le système officiel français – qui se généralise dans plusieurs pays d'Europe – dans tous les États membres de l'Union. Permettant en un coup d'œil de connaître l'intérêt nutritionnel d'un produit, cet étiquetage améliore l'information des consommateurs et, plus largement, tend à protéger leur santé. L'UFC-Que Choisir appelle donc les lecteurs de *Que Choisir* à se mobiliser et à signer cette pétition directement sur le site *ad hoc* de la Commission européenne ou via [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org). ♦



GARO/PHANIE



BURGER/PHANIE

### AUTOMÉDICATION

L'Autorité de la concurrence a rendu un nouvel avis en faveur d'une libéralisation encadrée de l'automédication. Autrement dit, la vente de médicaments sans ordonnance en grande surface ou en parapharmacie sous le contrôle d'un pharmacien. Cette demande ancienne de l'UFC-Que Choisir permettrait une économie de 250 millions d'euros par an.

### FINANCEMENT PARTICIPATIF

L'UFC-Que Choisir dénonce régulièrement les graves défaillances des plateformes de financement participatif, notamment le manque d'informations fiables. L'association a obtenu, dans le cadre de la loi Pacte, l'adoption d'un amendement prévoyant la mise en place d'indicateurs fiables.

## TAEG : un projet qui fâche

Jusqu'alors, en cas d'erreur dans le calcul du taux d'intérêt de leur prêt immobilier, les clients lésés pouvaient obtenir en justice l'annulation des intérêts payés indûment. Un projet d'ordonnances prévoit de plafonner l'indemnisation à 30 % du coût de leur crédit... Un sacré recul ! Pis encore, ce plafonnement doit être rétroactif : il s'appliquerait aux emprunteurs ayant déjà engagé des actions judiciaires et en attente de jugement. Une telle régression ne peut que provoquer l'ire des associations de consommateurs. L'UFC-Que Choisir est ainsi intervenue auprès de l'exécutif pour exiger que l'on revienne à la raison.

Les emprunteurs n'ont pas à être pénalisés par les erreurs des banques. Faut-il rappeler que le taux annuel effectif global (TAEG) est l'indicateur qui leur permet de connaître le coût total de leur crédit (intérêts, frais), et qu'il est la clef de voûte du consentement ? Une erreur dans son calcul constitue donc un manquement grave à la bonne information des consommateurs. Seul le maintien de sanctions dissuasives garantit l'effectivité de la législation relative à leur bonne information. Toute reculade serait un blanc-seing donné aux banques, aussi inacceptable qu'incompréhensible. ♦

## DES ACTIONS **LOCALES** — Par **MARIE BOURDELLÈS**



L'association locale de Nantes a pris une part active au Forum des mutuelles, qui s'est tenu le 13 mars à Saint-Herblain.

### CONVENTION

## L'Académie de droit : plongée dans les litiges

**B**ernard Bruhat, président de l'UFC-Que Choisir d'Aix-en-Provence, est ravi de la convention signée entre l'association locale (AL) et l'Académie de droit d'Aix-Marseille (Adam) en début d'année 2018. Lancé sous l'impulsion d'une élève avocate qui effectuait à l'époque son stage au sein de l'AL, ce projet de « clinique juridique » est donnant-donnant : les bénévoles de l'UFC transmettent des courriels anonymisés de consommateurs en proie à un litige aux 60 étudiants de master 1 de l'Adam. Tous les domaines de la consommation peuvent être abordés : banque, commerce, immobilier, transports... La liste est longue. Les élèves ont 72 heures pour apporter une réponse juridique détaillée, validée par le professeur Frédéric Rouvière, directeur de l'établissement. Et le système fonctionne : durant l'année 2018, l'AL a envoyé 400 courriels ! « Cela permet aux étudiants d'être confrontés à des cas concrets et de s'exercer à la rédaction. Ils se mettent par groupes de deux ou trois. Ils sont évalués sur ce travail. Nous, nous bénéficions de réponses approfondies, qui nous font gagner beaucoup de temps dans le traitement des dossiers », se réjouit Bernard Bruhat. Les retombées pour l'association ne se sont pas fait attendre, indique son président : « Nous avons eu 100 nouvelles adhésions en 2018, 4 étudiants de l'Adam sont devenus bénévoles et nous en accueillons actuellement 3 en stage. On a de la chance, et ils ont de la chance de nous avoir ! » Un lot de bonnes nouvelles qui profitent en premier lieu aux consommateurs. ♦

### INITIATIVE

## Les bénévoles nantais au service des assurés

L'antenne locale de l'UFC-Que Choisir a participé à l'élaboration de l'offre de mutuelle santé à moindre coût des communes de Nantes et Saint-Herblain.

**L'**UFC-Que Choisir de Nantes a activement pris part à la création de l'offre de mutuelle santé, dite « communale », de Nantes et Saint-Herblain (Loire-Atlantique). Le principe ? Proposer aux administrés de ces deux villes une couverture à moindre coût. « Le but des municipalités est évidemment de contribuer à l'amélioration de l'accès aux soins, surtout pour les plus démunis », souligne Hervé Le Borgne, président de l'association locale (AL). Cette dernière a été sollicitée par les communes pour participer à un groupe de travail technique, chargé d'élaborer les conditions générales de ces contrats (garanties, exclusions, franchises). À l'arrivée, les cinq organismes retenus – Groupama, MCRN, Mutuelle La Choletaise, Mutualia et Harmonie Mutuelle – ont signé deux conventions pour

trois ans, lors du Forum des mutuelles qui s'est tenu le 13 mars dernier à Saint-Herblain. Cet événement a été l'occasion pour l'AL de sensibiliser la population à ce service et aux conditions de rupture et de changement de contrat. « Tous les habitants peuvent y prétendre. Pour les personnes aux revenus modestes, il existe une aide du Centre communal d'action sociale (CCAS), jusqu'à 200 € par an », précise Liliane Blin, de l'UFC-Que Choisir de Nantes. Précédemment cadre chez un courtier en assurances, cette bénévole retraitée, également représentante des usagers santé pour l'association locale, a principalement établi le cahier des charges. « Nous avons traité avec la CPAM, les CCAS et les mutuelles. » Les assurés peuvent se renseigner directement auprès des enseignes partenaires ou du CCAS. Liliane Blin se dit, quant à elle, prête à conseiller toutes les personnes intéressées : « C'était mon métier, ça n'a pas tellement de secret pour moi ! » ♦

### But de l'opération : l'amélioration de l'accès aux soins

trois ans, lors du Forum des mutuelles qui s'est tenu le 13 mars dernier à Saint-Herblain. Cet événement a été l'occasion pour l'AL de sensibiliser la population à ce service et aux conditions de rupture et de changement de contrat. « Tous les habitants peuvent y prétendre. Pour les personnes aux revenus modestes, il existe une aide du Centre communal d'action sociale (CCAS), jusqu'à 200 € par an », précise Liliane Blin, de l'UFC-Que Choisir de Nantes. Précédemment cadre chez un courtier en assurances, cette bénévole retraitée, également représentante des usagers santé pour l'association locale, a principalement établi le cahier des charges. « Nous avons traité avec la CPAM, les CCAS et les mutuelles. » Les assurés peuvent se renseigner directement auprès des enseignes partenaires ou du CCAS. Liliane Blin se dit, quant à elle, prête à conseiller toutes les personnes intéressées : « C'était mon métier, ça n'a pas tellement de secret pour moi ! » ♦

**UFC-QUE CHOISIR DE NANTES,**  
1, PLACE DU MARTRAY, 44000 NANTES

**UFC-QUE CHOISIR AIX-EN-PROVENCE,**  
4, PLACE COÏMBRA, 13090 AIX-EN-PROVENCE



## LES LITIGES RÉSOLUS

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

**UFC-QUE CHOISIR DE SAVOIE,**  
67, RUE SAINT-FRANÇOIS-DE-SALES,  
73000 CHAMBÉRY

### Foire d'empoigne dans une cuisine

Partie faire un tour à la foire de Chambéry, Madame G. pourrait être tentée par une nouvelle cuisine. Sur place, elle signe un bon de commande de 15 000 €, puis verse une avance de 4 500 €. De retour chez elle, elle réalise qu'elle s'est laissé entraîner dans une acquisition coûteuse et pas vraiment désirée. Problème : le droit de rétractation ne s'applique pas aux achats en foire ou salon. Elle décide de s'en remettre à l'UFC-Que Choisir de



P. SITTIER/REA

Savoie. L'association locale pointe, dans un courrier adressé au cuisiniste, les divers manquements lors de la vente : pas de descriptif réel préalable, pas d'affichage lisible en tête de contrat sur le non-droit de rétraction. Le professionnel n'insiste pas et rembourse les 4 500 €. Ouf! ♦

**UFC-QUE CHOISIR DE L'AIN,**

MAISON DE LA VIE ASSOCIATIVE, CS 70270, 2, BOULEVARD IRÈNE-JOLIOT-CURIE,  
01006 BOURG-EN-BRESSE CEDEX

### Opodo pris la main dans le sac

Madame F. achète un billet d'avion pour l'Australie, d'une valeur de 2 476 €, sur le site d'Opodo.

Mais, quelques jours après, elle annule sa commande. La compagnie approuve sa demande et indique qu'elle sera remboursée sous 10 jours. Or, près d'un mois plus tard, la consommatrice ne voit toujours rien venir. Elle relance plusieurs fois le service client. Il lui confirme à chaque fois



que le virement est parti. Madame F. fait appel à l'UFC-Que Choisir de l'Ain, qui envoie une lettre de signalement. Opodo répond que la transaction a été effectuée un mois plus tôt, justificatif à l'appui. Or, après analyse de l'ordre de virement, l'association locale (AL) s'aperçoit que celui-ci a été validé peu après réception de son courrier ! Au bout du compte, la cliente a été remboursée... ♦

**UFC-QUE CHOISIR DE VENDÉE,**

8, BOULEVARD LOUIS-BLANC, 85000 LA ROCHE-SUR-YON

### Un chèque de réservation sorti de nulle part

À l'issue de la visite d'un appartement en vue d'une location, Madame H. se voit demander par le propriétaire le règlement de 1 342 € au titre de la réservation. Elle s'exécute. Quatre jours plus tard, elle décide de ne pas louer ce logement. Elle en informe le bailleur et exige la restitution de son chèque. Pour toute réponse, elle reçoit un document à signer, le propriétaire conservant le chèque. Madame H.

envoie un courrier recommandé pour réclamer le remboursement mais essuie un refus. Elle s'adresse à l'UFC-Que Choisir de Vendée. Cette dernière se réfère à la loi du 6 juillet 1989 et au décret du 5 novembre 2015 : ces textes indiquent qu'aucune somme n'est exigible avant la signature du bail. L'association précise au bailleur qu'un manquement à la législation l'expose à 3 000 € d'amende. « Convaincu », il rend l'argent. ♦

## REJOIGNEZ NOS ASSOCIATIONS LOCALES



Depuis sa création en 1951, l'UFC-Que Choisir, première association française de défense

des consommateurs avec plus de 141 000 adhérents, est riche de ses militants bénévoles, qui s'investissent au sein de ses 150 associations locales (AL). Ces derniers sont indispensables à leur fonctionnement. Pas besoin d'être un spécialiste du droit de la consommation pour nous rejoindre, tous les profils sont bienvenus. Actif ou retraité, si vous êtes intéressé, les portes des associations locales vous sont grandes ouvertes. Renseignez-vous auprès de l'association locale la plus proche ([www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)).

**UFC-QUE CHOISIR D'ORLÉANS,**

39, RUE SAINT-MARCEAU, 45100 ORLÉANS

### La Fnac répare ses offenses

Faisant l'acquisition d'un téléphone portable à la Fnac, pour 169 €, Monsieur A. souscrit en même temps deux assurances qu'on lui propose, pour 21,98 € par mois. Trois semaines plus tard, l'appareil tombe en panne, à deux reprises. La première fois, il est remplacé. La seconde, le client reçoit un devis de 210 € de réparation, sous prétexte de traces d'humidité à l'intérieur du mobile. Il s'oppose au devis puis fait appel à l'UFC-Que Choisir d'Orléans. L'association locale lui conseille de résilier ses assurances et écrit à la Fnac. L'enseigne refuse de remettre en état le téléphone mais, après maintes relances, rembourse le client de la valeur d'achat. ♦



DENIS/REA



## NUTRITION ET SANTÉ

## Les secrets de cuisine du lobby agroalimentaire

Quand les instances de santé se penchent sur la qualité des aliments transformés, l'industrie agroalimentaire se rebiffe. Et l'État, trop souvent, reste tétanisé par le poids de cette filière.

— Par **ELSA CASALEGNO**

**C'**est une lutte silencieuse qui oppose l'industrie agroalimentaire aux institutions de santé. Face à la progression de l'obésité et des pathologies liées à une mauvaise alimentation (diabète, maladies cardiovasculaires, hypertension, certains cancers...), l'État se doit d'agir. Parmi les causes majeures de ces problèmes de santé publique, des produits dont le profil nutritionnel laisse à désirer. Mais quand le législateur s'en mêle, les industriels s'affolent. «*Pour eux, c'est un sujet vital*», explique Serge Michels, fondateur de l'agence de conseil Protéines, très présente dans l'agroalimentaire. *Ils peuvent avoir beaucoup à perdre, car les politiques de santé publique les touchent au porte-monnaie.* » Améliorer la qualité des produits, cela veut dire les reformuler, avec le risque de modifier leur goût et de perdre des clients. Cela signifie également employer

des ingrédients de meilleure qualité, plus chers. Il est donc «*vital*», pour les industriels, de contrer les réglementations qui iraient à l'encontre de leurs intérêts immédiats. Pour cela, leur lobbying procède par petites touches. Mais leurs stratégies d'influence sont efficaces.

Diverses, les «*cibles*» sont principalement les politiciens qui ont la main sur les lois et réglementations. Mais sont également visées les institutions de santé publique qui transmettent des préconisations aux décideurs. Pour toucher les uns et les autres, tout un panel d'acteurs monte au créneau. Les structures professionnelles défendent sans équivoque les intérêts de leurs membres auprès des pouvoirs publics – c'est d'ailleurs leur rôle. Parmi elles, la puissante Association nationale des industries alimentaires (Ania) et de multiples fédérations spécialisées telles que Vin & Société, Alliance 7 pour l'épicerie sucrée, la Fédération des charcutiers traiteurs, ou encore les interprofessions du lait (Cniel) ou du sucre (Cedus). D'autres structures gravitent autour : pseudo-instituts scientifiques financés par les filières sans s'en revendiquer, agences de conseil et cabinets de lobbying... Pour bien comprendre, décryptons cinq règles de base du lobbyiste.

## UN LOBBYING AUTORISÉ ET ENCADRÉ

**# Lobby** Groupe de pression qui cherche à influencer par divers moyens (campagnes, action directe, pressions, etc.) la décision politique dans un sens favorable à ses intérêts.

**# Conflit d'intérêts** Situation d'interférence entre un intérêt public et l'intérêt privé d'une personne physique ou morale (entreprise, organisation...), de nature à influencer l'exercice indépendant, impartial et objectif d'une fonction.

**# Moralisation de la vie publique** La loi, dite Sapin 2, du 9 décembre 2016 relative à la transparence et la lutte contre la corruption encadre l'activité de lobbying. Un «*répertoire des représentants d'intérêts*» est tenu par la Haute autorité pour la transparence de la vie publique, sur lequel les lobbyistes doivent faire figurer «*leurs actions*» ainsi que «*le montant des dépenses qui y sont liées*». À ce jour, 1864 structures y sont inscrites. L'Ania – qui représente 25 mandants – a déclaré un budget de 200 000 € à 300 000 € et deux salariés en 2018.

## 1 AFFICHER SON SENS DES RESPONSABILITÉS

On serait tenté d'y croire... Les industriels montrent qu'ils ont conscience du problème de la qualité nutritionnelle de leurs produits et qu'ils le prennent à bras-le-corps en améliorant leurs pratiques. Hélas, leur objectif est aussi de convaincre qu'il n'est pas nécessaire de réglementer. Ainsi, les producteurs de vin, de bière et de spiritueux ont créé l'association Avec modération, qui promeut «*la prévention des comportements à risque et la promotion de la consommation responsable*» (lire page 20). Les fabricants de gâteaux, pâtes à tartiner, chips ou autres aliments gras, sucrés ou salés mettent en avant des chartes volontaires de bonne conduite pour montrer qu'ils peuvent autoréguler leur matraquage publicitaire (lire page 22)... L'État, trop souvent, s'en contente.





## 2 SE FAIRE DES AMIS CHEZ LES SCIENTIFIQUES

Cette deuxième stratégie s'inspire de celle mise en œuvre par *Big Tobacco*, l'industrie du tabac. Il peut s'agir de détourner les faits scientifiques et d'orienter l'information en avançant les points positifs et en taisant les points négatifs. Ou de présenter des études contradictoires très orientées. Objectif : semer le doute chez les décideurs politiques, les médias ou le grand public. Sur son site Internet, Vin & Société minimise l'impact du vin sur la santé : une consommation « modérée » aurait des « effets bénéfiques » vis-à-vis de diverses pathologies – une affirmation pourtant battue en brèche par les addictologues –, tandis que les effets négatifs

seraient sujets à « controverses »... Ce type de pratique est qualifié de « science de diversion » et de « recherche-leurre » par les spécialistes l'ayant étudié.

Pour cela, l'industrie s'appuie sur des réseaux de scientifiques « cooptés ». Les partenariats public-privé devenant la norme dans la recherche, les scientifiques travaillent régulièrement en lien avec l'industrie. Ancien chef de service de l'Assistance publique-Hôpitaux de Paris, le Pr Bernard Guy-Grand, qui a présidé le comité scientifique de l'Institut Danone, rappelle que nombre de recherches n'auraient jamais vu le jour sans les ressources du privé du fait du désengagement financier de l'État. Seulement, l'origine du financement joue inconsciemment sur l'interprétation des résultats. Parfois, le mélange des genres va plus loin. Des chercheurs, qui mettent en avant leur position de chef de service dans des institutions publiques, sont aussi rémunérés comme consultants par des industriels – un lien parfois occulté dans les déclarations d'intérêts.

Via ces scientifiques, des sociétés savantes sont parfois sous influence. Ainsi, l'Académie d'agriculture a diffusé des messages « pro-industrie » au sujet des additifs et de la classification Nova (système de classification du degré de transformation des aliments) à travers des « points de vue d'académiciens ». Et la Société française de nutrition (SFN) s'est installée dans une position « ultra-conservatrice » par ses éditoriaux publiés dans sa revue *Cahiers de nutrition et de diététique*. Dans un hors-série de 2008 consacré au sucre, figure une étude qui remet en cause la responsabilité du sucre dans l'obésité. >>>



*Aujourd'hui, un scientifique financé par un industriel et qui dit « je ne suis pas manipulé », ce n'est plus acceptable.*

**SERGE HERCBERG**

Président du Programme national nutrition santé



>>> En lisant l'avant-propos, on apprend que ce hors-série a été réalisé « à la demande de l'Institut Benjamin Delessert », financé par... la filière du sucre. Pourtant, il y a 10 ans, l'excès de sucre était déjà indéniablement associé à l'obésité. Et pour leurs 50 ans, *Les Cahiers* ont été financés par le gratin de l'agro-alimentaire : Alliance 7, Bel, Danone, la Fédération nationale des corps gras, Kellogg's, Lesieur, Mars, Mondelez, Nestlé, Unilever... D'autres structures se revendiquent comme lieux de recherche, à l'instar de l'Observatoire Cniel des habitudes alimentaires (Ocha), qui fait un beau travail sociologique sur l'alimentation grâce à l'argent du Cniel. On peut aussi citer la Fondation pour la recherche en alcoologie (FRA), reconnue d'utilité publique, subventionnée par les alcooliers (à hauteur de 800 000 € en 2017), ou encore les fondations Nestlé ou

Danone (le lien est alors transparent). Des médecins et des chercheurs siègent dans les « conseils scientifiques » de ces organismes, et côtoient les représentants des industriels. Dernière trouvaille de l'Ania, la création d'un site « *de riposte* », face « *au marketing de la peur* », Alimentation info intox. Jugeant que « *l'alimentation n'a jamais été aussi attaquée qu'aujourd'hui* » et « *qu'il est urgent de rétablir des faits vérifiés sur l'alimentation* », le site a pris la défense des additifs – « *ils ne sont pas là par hasard* » –, contestant au passage le travail réalisé par *Que Choisir* sur ce sujet (QC n° 574). Parfois, la désinformation va jusqu'à décrédibiliser les structures de santé, des études, voire des scientifiques : « *Le Haut conseil de santé publique, c'est un cercle extrêmement fermé, ils n'ont jamais vu un malade!* », assène un nutritionniste proche de l'industrie. Qu'il s'agisse d'alimentation ou de vin, ceux qui appellent à réduire la consommation se voient qualifiés de « *faiseurs de peur* », qui « *stigmatisent des produits ou des populations* ». Les critiques les plus violentes visent ceux qui luttent contre l'addiction à l'alcool, qualifiés de « *prohibitionnistes* » voulant « *criminaliser la consommation d'alcool* ».



*Il s'agit de corruption culturelle, qui ne passe pas par de l'argent mais qui véhicule l'idée que servir tel ou tel intérêt particulier, c'est bon pour le bien public.*

**DELPHINE BATHO** Députée

### 3 FAIRE DIVERSION EN DÉSIGNANT D'AUTRES COUPABLES

Pour occulter le problème de la qualité nutritionnelle de leurs aliments, les industriels s'emploient à désigner d'autres responsables : manque d'activité physique, libre choix du consommateur ou responsabilité parentale (lire page 18).



La sociologie est appelée en renfort, comme dans le cas de l'obésité. Le sucre n'est pas responsable, ce sont les habitudes alimentaires des personnes en précarité. Pour l'alcool, la filière met en avant les situations d'excès ou de risque, comme le *binge drinking* ou la conduite en état d'ivresse, en omettant les dangers intrinsèques des boissons. Ce faisant, les industriels font passer l'un de leurs messages de diversion favoris : « faites du sport et choisissez mieux vos aliments », rejetant la responsabilité sur l'individu, ses choix alimentaires, sa sédentarité, et détournant l'attention de la qualité de leurs produits.

## 4 TOUCHER LES POLITIQUES

« Cette fois, nous n'avons pas déposé d'amendement », déclare, sans rire, Catherine Chapalain, la directrice de l'Ania, au sujet de la récente loi Alimentation. De fait, l'association a souvent transmis à des élus « amis » des amendements tout prêts à entête de l'Assemblée – comme pour la loi Santé en 2015. L'Ania émet des consignes de vote par voie de communiqué lorsque ses intérêts sont en jeu – pour le sucre, la publicité destinée aux enfants ou le Nutri-Score. Ce lobbying pragmatique met en balance les conséquences économiques d'une loi sur une filière et sur l'emploi, argument auquel sont sensibles les élus. Des amendements sont alors déposés, reflétant les sympathies. Par exemple, cet élu de Haute-Savoie et de ses eaux minérales, dont le texte encourageait à boire trois litres d'eau par jour... Mais « le lobbying s'exerce moins au niveau des parlementaires qu'auprès du gouvernement, directement », juge le député LREM Olivier Véran, très actif sur les sujets de santé publique. Ainsi, en 2016, l'Ania avait écrit à la ministre de la Santé de l'époque, Marisol Touraine, pour se plaindre « des multiples actions » du P<sup>r</sup> Serge Hercberg, président du Programme national nutrition santé (PNNS), en faveur du Nutri-Score. Les industriels considéraient que cet étiquetage nutritionnel était « stigmatisant » pour leurs produits.

Ce lobbying au sommet est facilité par une mauvaise habitude persistante en France, le pantouflage. Le passage du public au privé est encadré, mais très peu restrictif. Quant au passage du privé au public, il ne l'est pas du tout. Les équipes autour d'Emmanuel Macron y sont d'autant plus exposées qu'il s'agit d'un choix du président de la République. Ainsi, Danone peut se flatter de compter son ex-DRH, Muriel Pénicaud, et son ex-dircom, Emmanuelle Wargon, au gouvernement.

La loi sur la transparence de la vie politique (lire encadré p. 14) a pour objectif d'encadrer l'activité de lobbying qui s'exerce sur les élus. Mais elle a des failles. On peut donc la contourner. Pour la députée Delphine Batho, « cette loi est indigente ! Elle permet toujours aux intérêts privés de se cacher derrière un faux-nez, par exemple un syndicat professionnel ».

## 5 AU BESOIN, EXERCER DES PRESSIONS

Rien ne vaut de participer directement aux discussions. Ainsi, les filières agroalimentaires s'invitent régulièrement dans les instances de santé publique. Plusieurs structures leur



### Point de vue

**JEAN-CHRISTOPHE PICARD**

Président d'Anticor

### « Le problème, c'est la transparence »

« Les entreprises et fédérations professionnelles sont des lobbies, les associations et les ONG également. Mais les premières défendent leur propre intérêt, alors que les secondes défendent un intérêt général. Les moyens ne sont pas non plus les mêmes : certaines grosses entreprises ont des budgets colossaux pour leur lobbying. Enfin, les associations diffusent leur argumentation, tandis que l'opacité la plus totale règne autour des lobbies professionnels : rencontres à huis clos, absence de

traçabilité des amendements, pas de contradiction possible aux rapports, expertises transmises aux décideurs... Que les lobbies s'expriment, ce n'est pas un problème. Le problème, c'est la transparence. Un décideur doit pouvoir prendre tous les avis avant de trancher, et la société doit savoir sur quels arguments il se base. La loi sur la transparence est insuffisante. Il faudrait pouvoir savoir quels décideurs ont été rencontrés, quand, sur quels sujets... et, bien sûr, les cadeaux devraient être interdits. »

offrent un pupitre pour faire entendre leur point de vue. À l'instar du Conseil national de l'alimentation (CNA), instance consultative sur la politique publique de l'alimentation dans laquelle siègent les représentants du monde agricole, de la transformation et de la distribution, aux côtés d'associations de consommateurs (dont l'UFC-Que Choisir), d'institutions publiques, etc. « De loin, il a une apparence démocratique, avec la société civile qui y est représentée, décrypte un lobbyiste. Mais les instances de consultation, c'est du pipeau. Elles permettent à l'État de dire : je ne prends pas de décision sans consultation. »

Lorsque le *soft power* ne suffit pas, il peut être nécessaire d'exercer des pressions nettement plus claires sur les administrations. De fait, lors de l'élaboration des repères nutritionnels, plusieurs fédérations professionnelles ont adressé simultanément des courriers aux agences de santé concernées (lire page 19). Au point de les contraindre à une réunion avec les représentants des filières pour désamorcer leur mécontentement. ♦



MEDIAPART

EN COLLABORATION AVEC MEDIAPART  
RETROUVEZ D'AUTRES INFORMATIONS  
RELATIVES À CE SUJET SUR LE SITE  
**MEDIAPART.FR.**

>>>

# PUBLICITÉ POUR ENFANT

## Affrontements en coulisses

L'alliance de l'agroalimentaire et de l'audiovisuel a mis en échec toutes les tentatives d'interdiction de la publicité pour des aliments de mauvaise qualité ciblant les enfants. Mais le ministère de la Santé repasse à l'offensive.

Pour l'industrie agroalimentaire, une lutte de plus de 15 ans reprend. Des élus ont déposé, en février dernier, de nouvelles propositions de loi visant à interdire la publicité ciblant les enfants et à introduire le Nutri-Score dans les spots. Deux mois plus tôt, la Direction générale de la santé (DGS) a jugé insuffisants les termes de la nouvelle charte alimentaire du Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA), qui engage les chaînes à prendre des mesures d'autocontrôle de la publicité des produits trop gras, trop sucrés et trop salés. Or, rendre captif le jeune consommateur est une priorité des industriels de l'agroalimentaires. Et l'autocontrôle est leur joker. Instituée en 2009, la charte CSA en est l'outil. Elle fait figure d'engagement des chaînes et des annonceurs « à promouvoir une alimentation saine et une activité physique régulière ». Dès lors, il ne serait pas nécessaire de légiférer pour encadrer les pratiques des industriels et des chaînes.

### Charte de bonne conduite, 3<sup>e</sup> version

Après deux années de pourparlers, la troisième mouture de la charte devait prendre effet en janvier 2019 – la précédente s'achevant fin 2018. Mais le projet a été retoqué par les institutions de santé publique. Le 3 décembre dernier, dans une lettre au CSA obtenue par *Que Choisir* et le site Mediapart, le directeur général de la Santé, le Pr Jérôme Salomon, a jugé « impossible de signer cette charte en l'état ». La raison ? « Il n'y a aucun engagement sur la réduction de la publicité dans les programmes pour les enfants et les adolescents. Il n'y a aucun engagement à écarter tout usage de mascotte ou célébrité pour appuyer les messages publicitaires », assène-t-il. Le 22 novembre, Santé publique France (SPF) avait rendu un avis similaire. Craignant que ce blocage n'annonce une reprise en main des écrans par les pouvoirs publics, l'Ania, les patrons de chaînes de télévision et de radio (publiques comme privées), et les annonceurs ont écrit au Premier ministre, le 21 janvier. Ils assurent à Édouard Philippe que « le bien-fondé de cette charte n'est plus à démontrer » et que « le CSA a salué chaque année son respect et son efficacité ». Sans dire un mot de leur bras de fer avec le ministère de la Santé, ils rappellent leur « volonté d'aboutir » à « une version renforcée ». Mais le renouvellement d'un tiers des conseillers du CSA et de son président, Olivier Schrameck, risque de rebattre les cartes, sans que l'on sache dans quel sens.

En face, des députés sont passés à l'offensive. Président d'une commission d'enquête sur l'alimentation industrielle, Loïc Prud'homme (LFI) a déposé une proposition de loi contre la malbouffe, votée en première lecture le 21 février dernier.

### Les chaînes ont besoin de l'argent des annonceurs



Rendre captifs les plus jeunes est une priorité pour les industriels.

L'un de ses articles, retoqué, visait à interdire toute publicité destinée aux enfants et adolescents. Mais la surprise est venue d'un amendement à cette proposition porté par Olivier Véran (LREM), qui impose l'affichage du Nutri-Score sur les produits alimentaires dans les publicités. Il a été adopté. Une catastrophe pour l'Ania. En 2018, lorsque Olivier Véran propose une première fois de rendre le Nutri-Score obligatoire, il prévient l'Autorité de régulation professionnelle de la publicité <sup>(1)</sup>. « Leur réaction a été immédiate : ils ont adressé un courrier au président de la commission des affaires économiques de l'Assemblée nationale, dit-il. Ils y expliquaient que si le Nutri-Score passait, il y avait 100 000 emplois menacés ! » Dans une autre lettre au Premier ministre, le 10 mai 2018, deux semaines avant le vote de la loi Alimentation, les patrons de chaînes dénonçaient

de nouveau les « conséquences graves » qu'aurait la proposition Véran. « Le secteur alimentaire est le premier investisseur publicitaire en télévision », arguaient-ils, « avec plus de 20 % du marché, soit plus de 650 M€ nets par an ». L'amendement ferait chuter leur chiffre d'affaires et leur capacité d'investir dans la production cinématographique. Ce chantage à l'emploi demeure efficace. En revanche, pour la santé des enfants, « c'est un échec cinglant ! », fustige Amandine Garde, professeur de droit spécialiste de l'obésité (lire encadré p. 19), sachant que l'autorégulation a échoué

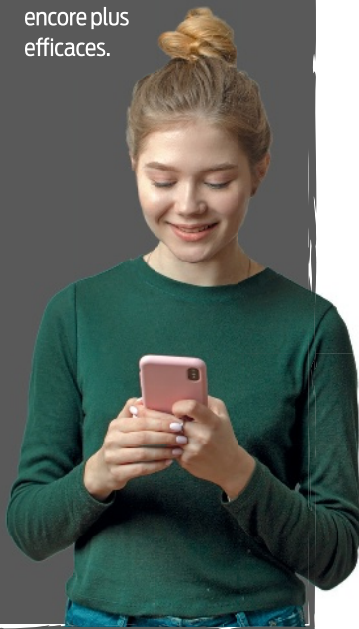


## JEUNES Une cible malléable

Depuis plus de 20 ans, l'organisation mondiale de la santé (OMS) tire la sonnette d'alarme. « *Les enfants continuent à être exposés à des messages commerciaux vantant les aliments riches en graisses, en sel et en sucre* », alors que l'obésité infantile est un problème majeur de santé publique, dit son rapport du 15 octobre 2018. Or, les enfants et les adolescents sont très réceptifs aux messages véhiculés par ces publicités. « *Les recherches démontrent le lien sans équivoque entre marketing et consommation de produits non sains, donc avec l'obésité – même si le grignotage et la sédentarité sont aussi en cause*, souligne Amandine Garde, corédactrice du rapport. *Alors le discours des industriels s'adapte : ils ne disent plus "le marketing n'a pas de rôle" mais "la contribution du marketing est modeste", en renvoyant au fait que l'obésité est multifactorielle.* »

**Accros aux réseaux sociaux, les adolescents y sont très exposés au marketing.**

Mais il n'y a pas que la télévision. Aujourd'hui, c'est sur Internet que les adolescents passent beaucoup de temps. Sur les réseaux sociaux, ils sont exposés à du marketing, sans qu'ils sachent toujours l'analyser comme tel. Amandine Garde décrit le « profilage » des enfants effectué grâce à la collecte de leurs données personnelles, pour les cibler ensuite par des campagnes publicitaires quasi individualisées, encore plus efficaces.



partout où elle a été instaurée. Quelques lois ont été votées mais leur efficacité est limitée, à l'instar de la loi Gattolin, qui interdit la publicité sur les chaînes publiques dans les programmes jeunesse. Résultat, on assiste à un report massif de la publicité vers le prime time. Mais le vent pourrait bien tourner grâce à l'amendement Vèran sur le Nutri-Score. À condition qu'il surmonte l'épreuve du vote du Sénat, où nombre d'élus sont sensibles à la cause de l'agroalimentaire... ♦

(1) Organisme privé d'autorégulation de la publicité, dans lequel siègent les professionnels du secteur : annonceurs, agences de communication, régies publicitaires, presse écrite et audiovisuelle, médias numériques.

## PLAN NATIONAL NUTRITION SANTÉ Les industriels ne digèrent pas

Repères nutritionnels, Nutri-Score, futures taxes sur les produits mal notés... Les projets du Programme national nutrition santé (PNNS) passent mal.

Le PNNS, bientôt une relique du passé ? Cette perspective semble réjouir la directrice de l'Association nationale des industries alimentaires (Ania), Catherine Chapalain. C'est peut-être aller un peu vite en besogne, mais il est vrai que le Premier ministre a annoncé, le 25 mars dernier, la création du Programme national de l'alimentation et de la nutrition (PNAN), qui réunirait sous une même bannière deux plans : le PNNS, sous l'égide du ministère de la Santé, et le Programme national pour l'alimentation (PNA), sous la houlette du ministère de l'Agriculture. Une décision logique si les approches des deux ministères, médicale pour l'un, économique pour l'autre, n'étaient pas radicalement différentes.

Le PNNS et son président, Serge Hercberg, ont longtemps agacé le secteur agroalimentaire. En dépit des progrès des connaissances sur l'impact sanitaire de l'alimentation, parler de nutrition au pays de la gastronomie n'est pas simple. L'Institut national de prévention et d'éducation pour la santé (INPES, désormais Santé publique France) y est d'abord allé sur la pointe des pieds. Après avoir signalé les produits bons à consommer, il a fallu monter d'un cran et évoquer les nutriments à limiter (sel, gras, sucre). Difficile, sans provoquer le courroux des industriels. Selon des membres du comité de pilotage du PNNS, en 2007, l'Ania, « *extrêmement virulente* », envoie des courriers aux ministères concernés (Santé, Agriculture et Économie) pour faire part de la dimension « *stigmatisante* », « *culpabilisante* » et « *anxiogène* » de certains messages sanitaires.

**Difficile de parler  
nutrition au pays  
de la gastronomie**

### Haro sur le Nutri-Score !

En 2015, un autre conflit explose, au sujet de l'étiquetage nutritionnel. L'Ania décide de « *combattre le système Hercberg* », le Nutri-Score et ses cinq couleurs, porté par le ministère de la Santé. Industriels et distributeurs lui opposent des étiquettes concurrentes. Et ils peuvent compter sur deux soutiens de poids : le Conseil national de l'alimentation, qui recommande à Marisol Touraine (à l'époque, ministre de la Santé) « *d'éviter tout système qui stigmatiserait les produits emblématiques de la gastronomie française* », et le ministre >>>



**Le Nutri-Score permet aux consommateurs de choisir les aliments présentant le meilleur profil nutritionnel.**

>>> de l'Agriculture d'alors, Stéphane Le Foll, qui adresse une lettre virulente à sa collègue de la Santé. Missive qui reprend les arguments de l'Ania contre le Nutri-Score. Les industriels obtiendront une expérimentation des divers systèmes d'étiquetage nutritionnels en 2017. Hélas pour eux, elle confirmera la pertinence du Nutri-Score.

En 2017, les filières agroalimentaires sonnent le tocsin lorsque les agences de santé annoncent leurs préconisations sur les repères alimentaires du nouveau PNNS (le quatrième, officialisé en janvier 2019). Il s'agit de consommer moins de lait et de viande, mais aussi d'aliments ultratransformés. Des salves de courriers partent en direction du Haut conseil de la santé publique (HCSP). Le 28 avril, la Fédération des charcutiers traitiers s'inquiète. Le 28 juin, le président de l'interprofession du lait (Cniel) fait part de ses « interrogations » quant au travail du HCSP. Le 10 juillet, c'est le Syndicat national du lait de consommation qui demande rendez-vous à l'Anses (l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail). Ces pressions n'empêchent pas l'institution de confirmer les repères litigieux, mais elles lui montrent que les lobbies veillent. ♦

## LE COÛT DE LA MALBOUFFE

Dans notre pays, la mauvaise alimentation est l'une des principales causes de pathologies chroniques : maladies cardio-vasculaires (2<sup>e</sup> cause de mortalité avec 29 % des décès), cancers (37 000 nouveaux cas par an, soit 11 % du total), diabète (4 millions de cas, soit 5,4 % de la population).

Le coût global de la malbouffe, en France, dépasserait 50 milliards d'euros par an, dont plus de 20 milliards dus au surpoids et à l'obésité, et 19 milliards au diabète.

**50 milliards par an**

## ALCOOL

### Et Jupiter tendit la main à Bacchus

Les acteurs de la lutte contre l'addiction voient constamment leur action entravée, tandis que la loi Évin essuie régulièrement les attaques des alcooliers.

**E**n France, le vin est tout simplement intouchable, malgré les ravages d'une consommation excessive d'alcool (voir les chiffres p. 21). Le soutien vient du sommet de l'État. La récente petite phrase d'Emmanuel Macron – « *Il faut arrêter d'emmerder les Français avec ces conneries* » – indique que la lutte contre l'alcoolisme n'est pas la priorité du président de la République. Et résonne comme un signal à la filière pour pousser ses revendications.

#### Se poser en acteur de la prévention

Krystel Lepresle, déléguée générale de Vin & Société, le confirme : en janvier 2018, « *le président de la République a appelé le secteur des boissons alcoolisées à prendre part à la "révolution de la prévention" en participant au plan interministériel de prévention des addictions* ». Ce plan, sous la houlette de la Mission interministérielle de lutte contre les drogues et les conduites addictives (Mildeca), est sous la tutelle du Premier ministre. Pour l'élaborer, la Mildeca demande la contribution des acteurs de la prévention. Mais faire participer les producteurs d'alcool, c'était « *inédit* », dit elle-même Krystel Lepresle ! Tout commence en décembre 2017 à l'Élysée, où Vin & Société est invité à discuter avec la conseillère Santé, Marie Fontanel, et la conseillère agricole du président. Or, cette dernière, qui a rejoint En Marche ! dès la campagne présidentielle d'Emmanuel Macron, n'est autre qu'Audrey Bourolleau, l'ex-déléguée générale de Vin & Société !

Après la main tendue d'Emmanuel Macron, trois réunions se succèdent. Questionné en juin par Mediapart, l'Élysée conteste la position de conflit d'intérêts de sa conseillère agricole, au motif que Vin & Société ne serait « *pas une structure de représentation d'un intérêt particulier* » mais « *une structure associative non lucrative* ». Passée la polémique, la filière envoie 30 propositions, puis déchant face au silence gouvernemental, qu'elle interprète comme « *une reprise en main du ministère de la Santé* ». Le plan de la Mildeca sort discrètement début 2019. Il ne contient aucune action concrète concernant l'alcool.

La filière se posait déjà en acteur de la prévention, via l'association Avec modération, financée par les producteurs de boissons alcoolisées. Cette dernière cible surtout les femmes enceintes ou les jeunes, en participant à des campagnes de la sécurité routière. Sa contribution, louable, s'attaque à l'excès de consommation. Mais « *aucune communication n'est faite sur les risques d'une consommation régulière* », regrette William Lowenstein, de SOS Addictions. Pour Bernard Basset, président





Question de culture mais aussi d'intérêts économiques, le vin est intouchable en France.

B. FENOUIL/REA

de l'Association nationale de prévention en alcoologie et addictologie<sup>(1)</sup>, « agir sur les jeunes est un moyen de ne pas déranger les adultes, et d'écarter le problème de l'alcool comme norme sociale. » Détourner l'attention vers la responsabilité individuelle lors d'excès ponctuels évite d'évoquer une baisse globale de la consommation, qui relève de la responsabilité collective.

### Détricoter la loi Évin

Les alcooliers peuvent compter sur certains élus pour défaire ce qu'ils avaient fait. Depuis 1991, la loi Évin encadre la publicité pour le tabac et l'alcool même si elle est contournée : sponsoring illégal de matchs, de concerts et d'événements culturels, promotion de boissons alcoolisées sur les

réseaux sociaux... Mais alors que la France va accueillir la Coupe du monde de rugby en 2023 et les Jeux olympiques en 2024, cette loi prive alcooliers et clubs sportifs d'un débouché. Un groupe de députés LR s'en est ému et a porté un amendement pour autoriser la vente d'alcool dans les enceintes sportives, avec un argument inédit : elle « pourrait y renforcer la sécurité car de nombreux supporters boivent massivement en dehors du stade avant les matchs, sans que

quiconque ne puisse réguler cette consommation ».

Les producteurs de la filière se sont officiellement dissociés de l'initiative, disant se satisfaire d'un

## La recommandation du PNNS : pas plus de 10 verres par semaine

précédent assouplissement obtenu en 2016... Ce dernier autorise la promotion des métiers du vin, des terroirs et du patrimoine viticole au nom de l'œnotourisme. Il avait été introduit dans le projet de loi « Hôpitaux, patients et territoires » par un ministre nommé... Emmanuel Macron.

### Éviter les étiquetages contraignants

En 2015, le député PS Olivier Véran (aujourd'hui LREM) a tenté de faire passer un amendement pour que le message « L'abus d'alcool est dangereux pour la santé » puisse être adapté en fonction des supports de communication, des produits et des publics. Il visait plus d'efficacité. Mal lui en a pris : lors des débats à l'Assemblée, les parlementaires de tous bords politiques se sont offusqués. « J'ai retiré l'amendement, j'avais compris que ça ne bougerait pas ! », commente-t-il.

Au niveau de l'Union européenne, ce sont deux autres projets qui ont mobilisé la filière : l'affichage des ingrédients et l'étiquetage nutritionnel, dont l'alcool est mystérieusement dispensé alors que c'est une bombe calorique. Le lobbying des alcooliers a été efficace, ils ont obtenu la possibilité d'un affichage « déporté », un QR-code renvoyant à un site Web... ♦

(1) Association loi 1901 reconnue d'utilité publique, assurant une prévention contre l'alcoolisme et les addictions dans le cadre de la politique de santé publique de l'État.

## EN CHIFFRES

CONSOMMATION MOYENNE D'ALCOOL

L'ÉQUIVALENT DE **2,5** VERRES PAR JOUR



RISQUES ET COÛTS LIÉS À L'ALCOOL

**120** MILLIARDS D'EUROS

PAR AN (soins, prévention, pertes en vies humaines, dégradation de la qualité de vie, perte de production...)

**41 000** DÉCÈS CHAQUE ANNÉE



### IVRESSE DES JEUNES

la moitié des 18-34 ans a eu une « alcoolisation ponctuelle importante » au cours des 12 derniers mois.

# OBÉSITÉ

## De si bonnes intentions

La recette du secteur agroalimentaire pour parasiter la lutte contre l'obésité en quatre étapes.

**C**oca-Cola ou Ferrero subventionnant des programmes de prévention de l'obésité... À l'instar de ces géants de l'alimentation la plus sucrée, des industriels s'engouffrent dans la brèche ouverte par le recul de l'État dans le financement de la recherche et de l'éducation. Ce sont souvent des multinationales et des interprofessions, comme le Cedus (filière sucre) ou le Cniel (lait), qui ont la capacité financière suffisante. Il s'agit de se racheter une réputation, de présenter un bilan social et environnemental convenable aux actionnaires, ou d'appliquer la tactique du *soft power*.

**1 Maintenez le partenariat public-privé à feu Vif**  
Vif, pour « *Vivons en forme* », illustre cette confiscation des politiques sociales. Ce programme a été lancé en 1992 par l'association Fleurbaix Laventie Ville Santé (FLVS), du nom de 2 villes du nord de la France, avant d'être étendu à 10 en 2004. Il prend alors le nom d'« Épode » (Ensemble prévenons l'obésité des enfants), puis de Vif. Aujourd'hui, près de 250 communes y participent. Son ambition : faire évoluer les habitudes de consommation afin de contenir l'obésité, grâce à la mobilisation des acteurs de terrain (enseignants, municipalités, commerçants...). La conception et la gestion du programme sont réalisées par une agence de conseil – Pro-téines pour Épode, puis LinkUp Factory pour Vif, des structures très présentes dans l'agroalimentaire. Des multinationales – Ferrero, Fondation Nestlé, Fondation Roquette, Bel, Orangina – en sont les « partenaires » financeurs. Ce modèle,



## RÉGLEMENTATION

### LA TAXE SODA, ÇA MARCHE !

Il a fonctionné deux jours... Le compte Twitter #AntiTaxeSoda, animé par Coca-Cola France, a été ouvert lors de la discussion de la loi de finances 2012 du gouvernement Fillon, en 2011. Une mesure avait affolé le fabricant de sodas : la création d'une taxe sur les boissons sucrées. Officiellement, elle « vise, en augmentant le prix de ces produits, à dissuader le consommateur ». Mais il s'agit aussi de remplir les caisses de l'État. Les industriels, pris de court, dénoncent une « *taxe illogique et scandaleuse* ». En vain. Elle est votée. Et... la consommation de sodas recule. Un succès qui conduit le gouvernement suivant à la faire évoluer : initialement forfaitaire, elle se base sur le taux de sucre ajouté de la boisson depuis juillet 2018. Avec un deuxième résultat : pour payer moins, les fabricants ont réduit la quantité de sucre dans leurs sodas.



**LES DÉFIS D'ALFRIDGE**

Les « Défis d'Alfridge », diffusés à la télé il y a quelques années, étaient censés sensibiliser les enfants à une alimentation saine.

PROPOSÉS PAR  
**ania**  
Association Nationale des Industries Alimentaires

mêlant action publique et gestion et financements privés, est qualifié de « *programme privé de marketing social* » par la sociologue Camille Boubal <sup>(2)</sup>.

### 2 Déguisez la publicité

Dans le programme court « Les défis d'Alfridge », deux enfants préparent un plat à l'aide d'un personnage, le frigo Alfridge. Financé par l'agroalimentaire, cette émission sensibilise les enfants à « une alimentation diversifiée ». Il s'agit de la participation de l'industrie à la charte du Conseil supérieur de l'audiovisuel (lire page 18). Sauf que... dans les saynètes, les enfants n'utilisent pas de produits frais ! Jambon, fromage, ketchup, etc., tout est emballé et fourni par la même industrie agroalimentaire accusée de favoriser le surpoids.

### 3 Pondez des chartes qui font joli

Ils sont des dizaines à en avoir signé et, parmi eux Coca-Cola, Mars, Nestlé, Unilever... Dans les années 2000, face aux velléités de certains États de réglementer le marketing ciblant les enfants, les industriels élaborent des chartes de bonnes pratiques publicitaires. Il s'agit « *d'éviter que des mesures contraignantes ne soient adoptées* », analyse Marc-Olivier Déplaud <sup>(3)</sup>. Et ce en choisissant les mesures qu'ils s'imposent : les restrictions ne visent que les enfants de moins de 12 ans, excluent le prime time et Internet, et les critères nutritionnels déterminant la qualité d'un aliment sont souvent complaisants. ♦

### 4 Sponsorisez l'État

Difficile de refuser un cofinancement, quitte à contracter des accords « contre-nature ». Ainsi, Coca-Cola a sponsorisé l'Observatoire national de l'activité physique et de la sédentarité (Onaps), organisme public lié au ministère des Sports.

(1) Application de techniques de marketing pour résoudre des problèmes sociaux par la modification des comportements.

(2) Des savoirs sans effet - L'espace controversé de la nutrition, 2018.

(3) Agir sur les comportements nutritionnels, Inserm, 2017.



# LE SUCRE

## C'est bon pour les îles !

En 2010, yaourts et sodas vendus outre-mer étaient plus sucrés qu'en métropole. Il aura fallu six ans pour venir à bout des oppositions.

**L**es yaourts avaient un goût différent. » En 2009, André Atallah, cardiologue en Guadeloupe, est en vacances dans les Pyrénées. Au cours d'un repas, il note que les produits laitiers sont moins sucrés que ceux de son île natale. Il procède alors à sa petite enquête, relevant la composition des yaourts et des sodas dans les grandes surfaces du coin, puis de son île. Surprise ! Les teneurs en sucres dans les versions destinées aux départements et régions d'outre-mer (DROM) sont largement supérieures. Autre différence, les durées affichées de conservation comptent jusqu'à 25 jours en plus pour les yaourts et 180 jours pour certains fromages. André Atallah prévient Victorin Lurel, alors député de Guadeloupe. Les deux hommes décident de procéder à une étude approfondie. Des produits sont analysés et comparés à leurs équivalents de métropole : les yaourts contiennent en moyenne 8 à 13 % de sucres en plus, avec une pointe à 38 % pour les Petits Gervais aux fruits ! Du côté des sodas, l'écart moyen est de 20 % et grimpe à 49 % pour le Fanta orange.

### L'excuse de la sous-traitance

Mis en cause, les industriels nient, puis bottent en touche, expliquant sous-traiter la fabrication à des entreprises locales. « Ils ont voulu nous enfermer dans un débat technique autour

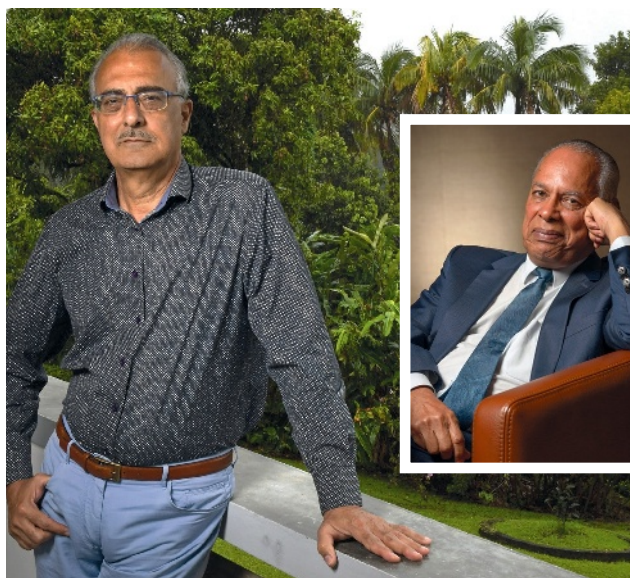


J.M. ANDRÉ/AFIP

Rien ne justifie l'excès de sucre constaté.

de la définition du sucre, naturel ou ajouté, puis sur son rôle de conservateur », se remémore un collaborateur du député. « Ils disaient aussi que les consommateurs d'outre-mer aiment manger plus sucré, souligne André Atallah. Il n'y avait pas de volonté d'avancer. Avec Victorin Lurel, on s'est alors dit : "OK, on fait une loi !" » « J'ai vu le ban et l'arrière-ban du secteur agroalimentaire défilé dans mon petit bureau de l'Assemblée nationale », confie l'élus. Et André Atallah de poursuivre : « Nous étions face à un lobby très puissant, qui compte dans ses rangs Danone, Yoplait et l'Ania. Nous les avons rencontrés, ils étaient assez incisifs, nous expliquant que "stigmatiser" ces produits aurait des conséquences économiques. » Victorin Lurel ne se laisse pas impressionner : « Au nom de l'emploi, faut-il tout laisser faire ? » Car les taux d'obésité dans les DROM sont préoccupants.

L'élus présente une proposition de loi en septembre 2011, rejetée par 199 voix contre (dont 197 UMP) et 190 pour. En 2013, l'alternance le propulse au ministère de l'Outre-mer, et sa suppléante à l'Assemblée, Hélène Vainqueur-Christophe, repart à l'assaut avec un nouveau texte, le 21 mai. Des députés s'y opposent encore, comme Arnaud Robinet, élu LR de la Marne, un département agricole riche... en betterave sucrière ! L'argumentaire est celui de l'Ania, association qui représente l'industrie agroalimentaire. Mais, cette fois-ci, la loi est adoptée. Le décret d'application se fait attendre : il n'est publié que le 9 mai 2016, trois ans plus tard. L'industrie semble s'être alignée. « Le Fanta est passé au même niveau qu'en métropole », se félicite André Atallah, qui est allé de nouveau éprouver les étiquettes. De son côté, la Dieccte (Direction des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi), chargée du contrôle de l'application de la loi, n'a pas encore réalisé de vérification. Elle « intervient seulement sur plainte », nous indique-t-elle... Comme un écho au constat déssabré de Victorin Lurel : « Il existe un arsenal réglementaire, mais l'État a-t-il la volonté de l'appliquer ? » ♦



P. VIRAPIN/REA

HAMILTON/REA

À gauche, André Atallah, le lanceur d'alerte. À droite, Victorin Lurel, l'homme politique qui l'a soutenu.

## LA FILLE DE CHRISTELLE BERTIN

s'est vu infliger une amende de 85 € alors qu'elle avait acheté un billet de train plus cher qu'elle n'aurait dû le payer.



M. NASCIMENTO/REA

Montant des amendes de plus en plus élevé et, surtout, rigueur excessive des contrôleurs dans l'application des sanctions attisent l'exaspération des voyageurs qui, sans être des fraudeurs, peuvent tous, à un moment ou à un autre, se retrouver en infraction.

— Par **FABIENCE MALEYSSON**



Pressée par le temps, Suzy Ferguson a pris un billet réservé aux titulaires d'une autre carte que la sienne.

## NOUS AVONS BESOIN DE VOUS

Communiquez-nous vos expériences, heureuses ou malheureuses

Adressez vos courriers au 233, bd Voltaire, 75555 Paris cedex 11

Par mail [courrierdeslecteurs@quechoisir.org](mailto:courrierdeslecteurs@quechoisir.org)

Twitter [@UFCquechoisir](https://twitter.com/UFCquechoisir)



## AMENDES SNCF

# L'injustice le dispute à l'absurdité

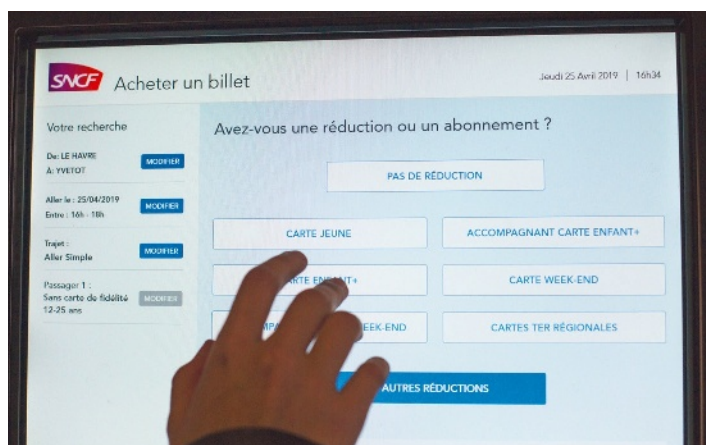
**É**coper d'une amende dans le train alors qu'on est de bonne foi laisse toujours un amer sentiment d'injustice, comme le montrent vos courriers. Mais lorsqu'on est détenteur d'un billet plus cher que celui qu'on aurait dû payer, c'est la stupeur qui prend le dessus. Et l'exaspération devant tant d'absurdité. Christelle Bertin peut en témoigner : une telle mésaventure est arrivée à sa fille Suzy. Agée de 15 ans, celle-ci a l'habitude de prendre le train entre Le Havre (76), où elle habite, et Yvetot (76), où elle rend visite à son père. Le 9 février, retardée par une manifestation, elle arrive à la gare seulement quelques minutes avant le départ de son train. Titulaire d'une carte régionale lui donnant accès à une réduction due à son âge, l'adolescente utilise d'ordinaire un distributeur dévolu aux parcours locaux. Mais tous sont déjà occupés. Pressée par le temps, elle se dirige vers l'appareil dédié aux trajets nationaux et achète un billet réservé aux détenteurs de la carte jeune nationale, qu'elle n'a pas.

### L'esprit serein

Ce billet coûte 4,10 € au lieu des 4 € habituellement payés. Elle monte donc dans le train l'esprit serein. Malheureusement pour elle, elle va tomber sur un contrôleur qui, sourd à ses explications, lui inflige une amende de 35 €. Montant dont la jeune fille ne peut s'acquitter immédiatement, n'étant ni titulaire d'une carte bancaire, ni en possession de cet argent en liquide. L'agent dresse alors un procès-verbal comprenant 50 € de frais de dossier. La somme à payer passe donc à 85 €.

Choquée, la maman envoie une réclamation à la SNCF et reçoit une réponse type sur laquelle l'employée « Sabine R. » n'a même pas pris la peine de rayer les mentions inutiles. Elle assure que « *l'infraction est parfaitement constituée* » et menace, faute de paiement, de transmettre le dossier au Trésor public, qui réclamera 180 € à 375 €. Le courrier n'évoque même pas la possibilité de saisir la médiatrice de la SNCF (lire encadré p. 25). « *L'excès de zèle de certains contrôleurs est gênant mais que leur direction le cautionne, ça m'a mise dans une colère !* s'exclame Christelle Bertin. *J'ai raconté mon histoire sur les réseaux sociaux et j'ai reçu un nombre considérable de messages de gens à qui il était arrivé le même type de mésaventure.* » Il faudra ce mauvais buzz et le récit de cette injustice par le quotidien *Paris Normandie* pour que la SNCF réagisse. Son service commercial appelle la mère de Suzy pour lui présenter ses excuses et l'avertir que l'amende est annulée. « *Manifestement, certains contrôleurs ont des comportements abusifs*, avance-t-elle, confirmant un constat que nous avons pu faire au vu de vos courriers (QC n° 564). *C'est d'autant plus critiquable que l'entreprise n'est pas irréprochable, loin de là : sur la ligne Le Havre-Paris, on a souvent des retards, des incidents de tous ordres. Dans ces conditions, elle ne peut pas exiger que ses clients soient parfaits. Sincèrement, aujourd'hui, si j'ai l'occasion de voyager en bus ou en covoiturage, je le ferai.* »





La SNCF considère aujourd'hui que l'usager en possession d'un billet inadapté est un voyageur sans billet.

## — Le mécontentement des usagers

Si certains agents ont manifestement la main lourde à dessein, la politique de leur direction en matière de contrôle explique aussi le mécontentement grandissant des passagers. Primo, les montants des amendes sont de plus en plus élevés. Secundo, les sanctions sont de plus en plus rigoureuses. Désormais, la SNCF considère la plupart du temps comme voyageant sans billet ceux qui ont un billet inadapté. Par exemple, un usager avec une réservation pour le train précédent ou pour un TER alors qu'il souhaite finalement prendre un Intercités sur le même parcours. Tertio, les contrôleurs ont de moins en moins de marge de manœuvre pour apprécier la bonne foi des voyageurs. « Nous interpellons la direction sur cette politique depuis deux ans. Nous estimons que c'est une folie d'agir ainsi, déplore Laurent Saint Supéry, de la Fédération CGT des cheminots. Les usagers ont le sentiment légitime que les choses se sont durcies, car c'est un appareil connecté qui lit les billets et c'est presque lui qui dresse le PV. Il y a peu de possibilités pour le contrôleur de forcer l'appareil, et s'il le fait, sa hiérarchie lui demandera des comptes. On nous envoie au casse-pipe en supprimant une part importante de notre travail qui est de juger les situations. »

## Un excès de zèle des contrôleurs apparemment cautionné par leur direction

Les effets se feraient sentir en particulier sur les liaisons régionales. « Sur certains TER, on supprime les contrôleurs (ceux qui restaient « à demeure » dans le train, ndlr) pour faire des économies de personnel. À la place, on met des brigades et on leur demande de taper fort ! » assure Laurent Saint Supéry. Et même quand il ne s'agit pas d'une sanction proprement dite, les usagers sont davantage ponctionnés. Le syndicaliste poursuit : « Autrefois, si vous partiez d'une petite gare où il n'y avait pas de guichet ni de distributeur, vous alliez voir le contrôleur et il vous vendait un billet au tarif guichet. Aujourd'hui, c'est un forfait selon les "tranches" kilométriques, appelé barème exceptionnel, plus coûteux. Nous avons interpellé les conseils régionaux et certains souhaitent revenir aux tarifs antérieurs, mais cela pose un problème d'égalité de traitement entre usagers des différentes régions. » Si les deux cas se cumulent – gare sans possibilité d'acheter un billet et absence de contrôleur à bord –, le voyageur se retrouve dans une situation kafkaïenne, car une brigade peut monter et lui dresser la même amende qu'à un fraudeur patenté. Est-ce un hasard si, selon les derniers chiffres, le nombre de contestations de procès-verbaux auprès de la médiatrice SNCF a augmenté de 37 % entre 2016 et 2017 ? ♦

## POUR ÉVITER OU CONTESTER UNE AMENDE

En cas d'événement indépendant de votre volonté, comment réagir si vous n'avez pas le bon billet ?

### Allez voir le contrôleur

Si vous êtes conscient de ne pas avoir de billet valable<sup>(1)</sup>, présentez-vous spontanément au contrôleur. Lorsque l'irrégularité est mineure et que vous tombez sur un agent compréhensif, il pourra passer l'éponge. Mais même dans le cas contraire, le fait de prendre les devants est officiellement pris en compte dans le montant de l'amende appliquée. Si vous attendez que le contrôleur passe, vous serez toujours sanctionné au barème « contrôle ». Il est plus élevé que le barème « de bord », supposé être appliqué lorsque vous allez voir le contrôleur de votre propre initiative. Si ce dernier vous sanctionne, il doit vous remettre le reçu de votre amende avec l'heure à laquelle elle a été dressée (cela joue en votre faveur en cas de réclamation si cette heure est proche du départ du train).

### Comment réclamer

Même si vous estimez être dans votre droit, il n'est pas inapproprié de payer l'amende tout de suite. Cela n'équivaut pas à une reconnaissance de votre faute. Vous n'aurez pas moins de chances d'obtenir gain de cause si vous portez réclamation et évitez les frais de dossier (50 €). Ensuite, envoyez votre réclamation en décrivant précisément les circonstances de l'incident et en joignant tous les documents prouvant votre bonne foi. Mieux vaut le faire par courrier, en lettre recommandée avec AR. Vous trouverez les adresses sur <https://www.sncf.com/fr/service-client/reclamations>. Vous disposez d'un délai de deux mois. Si la réponse ne vous satisfait pas ou faute de réponse sous un mois, saisissez la médiatrice de l'entreprise (Médiatrice SNCF Mobilités, TSA 37701, 59973 Tourcoing cedex) en envoyant le même dossier, et ce dans un délai d'un an après la réclamation. L'expérience ci-contre de Christelle Bertin montre qu'alerter les réseaux sociaux et les médias peut aussi être efficace.

(1) Nous ne parlons pas ici des cas de fraude volontaire (falsification de billet, carte appartenant à quelqu'un d'autre, etc.), qui sont légitimement sanctionnés par les amendes les plus salées.



Aujourd'hui, le soja s'invite de plus en plus dans nos assiettes. Or, il contient des molécules actives sur le plan hormonal, les isoflavones, dont l'innocuité reste à prouver. Protectrices pour les uns, dangereuses pour les autres, elles suscitent un vif débat. *Que Choisir* fait le point.

## SOJA

# Consommation à surveiller

— Par **MARIE-NOELLE DELABY** avec **CÉCILE LELASSEUX**

**G**raines apéritives, boissons végétales, tofus... Le soja n'est plus cantonné aux magasins bio et fleurit désormais dans les rayons des supermarchés. Finis, les carrés blancs tout mous et les jus insipides!

Déclinée à toutes les sauces, la petite graine qui monte séduit aujourd'hui un large public soucieux de limiter sa consommation de viande, tant pour sa santé que pour celle de la planète. Selon Sojaxe, association pour la promotion des aliments au soja, 6 Français sur 10 déclaraient en 2017 avoir mangé des produits en contenant; soit une hausse de 49 % en trois ans. Car le soja a une image globalement positive. Mais si ses atouts nutritionnels sont bien réels, l'activité hormonale des isoflavones qu'il contient naturellement (lire p. 28) ne peut être ignorée. Dans l'attente de la définition d'une valeur toxicologique de référence (VTR) officielle et au nom du principe de précaution, sa consommation devrait donc être limitée le plus possible.

Côté fabricants, on se veut rassurant: la part du soja dans l'alimentation des Français serait loin de les exposer à des doses préoccupantes d'isoflavones, molécules d'ailleurs non réglementées. «*Dans le cadre d'une alimentation diversifiée, cet apport excède rarement un produit par jour, ce qui ne permet généralement pas d'atteindre la limite d'exposition fixée par l'Anses (Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation) en 2005*», estime Gwenaëlle Joubrel, conseillère scientifique de Sojaxe. Soit un seuil de 1 mg d'isoflavones par kilo de poids corporel par jour. Un argument repris par la plupart des producteurs lors de nos échanges. Pourtant, plusieurs limites à ce raisonnement existent.

### Une valeur limite de portée... limitée

Cette valeur seuil, proposée par l'Anses il y a 14 ans, ne peut être considérée comme une valeur toxicologique de référence, de l'aveu même de l'Agence, interrogée sur le sujet par *Que Choisir*: «*[Nos] derniers travaux sur les isoflavones datent de l'Étude de l'alimentation totale (EAT) infantile de 2016. [...] Dans ce contexte, la précédente limite maximale de 1 mg/kg/jour retenue pour l'ensemble des aglycones, des isoflavones et des coumestanes (différentes formes possibles*

de phytoestrogènes, ndlr) *ne semblait plus suffisamment protectrice.* » C'est pourquoi, faute de valeurs toxicologiques officielles, les limites d'exposition, que nous estimons admissibles et sur lesquelles nous appuyons notre évaluation, sont plus basses que celles fixées par l'Anses en 2005. Elles sont notamment basées sur des travaux sur modèle animal récents. Ainsi, dans notre tableau, pour un adulte, un produit dont une portion fournit au moins 33 mg d'isoflavones obtient ■■ et, pour un enfant, un aliment apportant au moins 17 mg d'isoflavones écope de ■■.

Les résultats de nos analyses sur une cinquantaine de produits sont édifiants. Ainsi, 100 g de tofu nature de Céréral bio correspondent à deux fois l'apport maximal en isoflavones que nous jugeons acceptable pour un enfant, tandis qu'une tasse (25 cl) de jus de soja de la même marque équivaut à trois fois l'apport maximal pour un enfant et à une fois et demie pour un adulte. Enfin, le « yaourt » végétal Nature soja d'Alpro représente une fois et demie l'apport maximal pour un enfant et suffit à couvrir 75 % de celui d'un adulte.

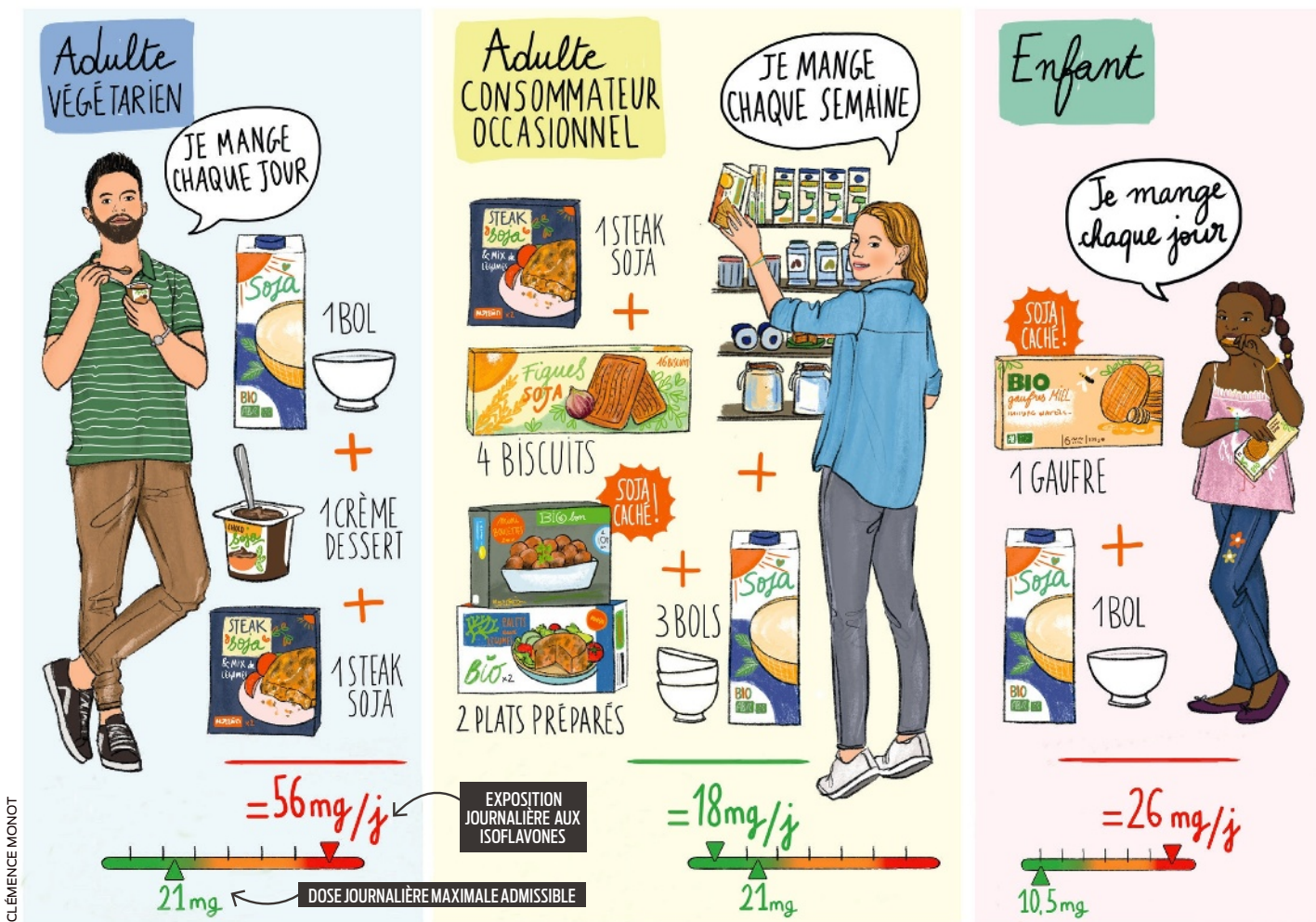
La consommation d'isoflavones peut donc vite grimper, même avec un seul produit par jour. Mais également via des préparations comportant du soja « caché », en particulier chez les jeunes consommateurs (voir infographie p. 27). À titre d'exemple, une portion de Mini boulettes au bœuf d'Auchan fournit 68 % de l'apport maximal admissible pour un enfant. Or, dans ce produit, le soja n'est pas mis en avant sur l'emballage. Au contraire, c'est une source de protéines à bas coût intégrée dans une recette qui mise sur la viande qu'elle contient.

On notera, enfin, un grand écart de concentration en isoflavones entre les différentes familles de produits au soja disponibles sur le marché. Notre test montre que les plus gros vecteurs d'isoflavones sont de loin les apéritifs à croquer: un petit sachet (28 à 43 g selon les marques) apporte de 52,82 mg à 108,44 mg d'isoflavones. On passe presque du double au quadruple de l'exposition considérée comme critique pour un adulte ! L'explication tient à la production de ces graines toastées: elles subissent une déshydratation concentrant leur

**La dose d'isoflavones  
peut vite grimper,  
même avec un seul  
produit par jour**



## Votre exposition aux isoflavones selon votre profil



teneur en isoflavones. Les boissons végétales, plus consommées, ne font guère mieux. En effet, l'équivalent d'un grand verre (25 cl) apporte entre 7,9 mg et 30,8 mg d'isoflavones (soit, dans notre tableau, une évaluation de ★ à ■ pour les adultes et de ■ à ■■ pour les enfants). Là encore, leur procédé de fabrication ne permet pas de filtrer les isoflavones.

### Maîtriser les procédés de fabrication

Pour autant, les produits à base de soja n'exposent pas tous à une quantité importante d'isoflavones: celle-ci pourrait être limitée par la maîtrise des processus de fabrication. Des travaux, menés notamment par le professeur Catherine Bennetau-Pelissero qui a étudié leur fabrication traditionnelle, ont montré que les préparations solides à base de soja, telles que le tempeh ou le tofu, étaient obtenues jadis par de longues phases de trempage et d'élimination de la première eau de cuisson. Une technique qui permettrait de réduire la teneur en isoflavones du soja, qui diffusent dans l'eau. Or, depuis les années 1960, les process industriels réduisent sensiblement ces étapes. «*Les produits conçus de nos jours contiennent bien plus d'isoflavones que par le passé*», affirme la chercheuse.

Mais ce n'est pas une fatalité selon certains fabricants. À l'instar de MCÔ Production, qui élabore des produits traiteur à base de protéines de soja texturées (notamment pour les cantines de la région nantaise) et travaille à en réduire la teneur en isoflavones. Cet argument ne laisserait pas l'industrie agroalimentaire insensible, malgré son manque d'engouement officiel pour le sujet. «*Nous sommes en discussion avancée avec des groupes de la grande distribution pour vendre nos produits en marque de distributeur et en marque propre*», explique Gildas Conan, l'un des fondateurs de la start-up. *Ils sont sensibles au fait que les perturbateurs endocriniens et, par la force des choses, les phytoestrogènes inquiètent les consommateurs. Mais changer leurs process de fabrication implique un vrai coût. Ils sont donc ravis que nous leur apportions une solution clé en main.*

Réduire l'exposition fortuite à ces substances est une priorité. Impossible, hélas, aujourd'hui, pour le consommateur, de savoir à quel produit se vouer pour la limiter en l'absence d'étiquetage indiquant la teneur en isoflavones, comme le préconisait pourtant l'Anses dès 2005. Gageons que les industriels auront tôt fait de s'emparer de la question en cessant de se cacher derrière leurs petits pois... de soja. >>>

## ISOFLAVONES

# Attention, substances actives !

**C**'est indéniable, d'un point de vue nutritionnel, le soja a de quoi séduire : plus riche en protéines que les autres légumineuses (lentilles, pois chiches...), il présente un profil d'acides aminés très intéressant et s'avère pauvre en acides gras saturés. Mais il est aussi une source importante d'isoflavones. Naturellement présentes dans certaines plantes, ces substances ont une structure moléculaire proche de celle de l'estradiol, hormone qui joue notamment un rôle dans le développement des caractères sexuels secondaires féminins. En se fixant aux récepteurs de l'estradiol qui se trouvent dans divers tissus (sein, utérus, thyroïde, mais aussi système digestif), ces phytoestrogènes peuvent donc moduler les voies de régulation hormonale. À partir des années 1980, l'observation épidémiologique des populations asiatiques – consommatrices de soja et moins sujettes à certaines maladies chroniques – conduit les chercheurs à penser que les isoflavones doivent être *a minima* inoffensives, voire bénéfiques, et protectrices contre les maladies cardiovasculaires, les désagréments de la ménopause ou même certains

types de cancer (sein et prostate). Des compléments alimentaires à base de ces phytoestrogènes apparaissent sur le marché. En parallèle, des laits infantiles de soja destinés aux enfants allergiques ou intolérants au lait de vache font florès, exposant les nourrissons à des taux élevés d'isoflavones.

### Populations à risque s'abstenir

Dans les décennies suivantes, des études suggèrent qu'elles pourraient au contraire, via leur effet hormonal, augmenter l'incidence de certains cancers, tandis que d'autres travaux évoquent un effet délétère sur le fœtus, le jeune enfant ou la fertilité (lire ci-dessous). L'Anses déconseille, en 2005, leur consommation aux enfants de moins de trois ans ainsi qu'aux femmes enceintes ou ayant eu un cancer du sein. Dans la foulée, les préparations infantiles au soja disparaissent peu à peu. Quant au possible statut de perturbateur endocrinien (PE) des isoflavones, il suscite toujours un débat, loin d'être dépassionné, entre les acteurs de la filière soja et certains scientifiques. Ainsi, pour Gwenaëlle Joubrel, conseillère scientifique de Sojaxa, qui défend

les intérêts des marques Sojasun, Soy et Alpro, « *on ne peut pas qualifier les isoflavones de perturbateurs endocriniens, dans la mesure où ils présentent des actions protectrices pour certaines populations* ». À l'inverse, selon Jean-Pierre Cravedi, chercheur à l'Inra (Institut national de la recherche agronomique), « *ils répondent à cette définition du fait de leurs effets délétères mais aussi par leur mode d'action* ». De plus, les isoflavones peuvent agir, même à faible dose, en synergie avec d'autres PE, comme le bisphénol A. « *Ces effets cocktails sont imprévisibles. Ils peuvent s'additionner ou s'annuler selon les PE en présence, les tissus ciblés ou encore le sexe et l'âge des cobayes étudiés* », précise Marie-Chantal Canivenc-Lavier, une autre chercheuse de l'Inra. Les niveaux de preuves actuels au sujet de leur action bénéfique pour la santé ne sont pas évidents au point de contrebalancer les risques pour la santé. En vertu du principe de précaution, l'UFC-Que Choisir a donc décidé de saisir l'Anses, afin que soit produite une nouvelle évaluation scientifique des conséquences de la consommation d'isoflavones.



## EFFETS BÉNÉFIQUES OU DÉLÉTÈRES ?

### # Ménopause

Des études ont rapporté des effets bénéfiques sur la fréquence et la sévérité des bouffées de chaleur. Mais leur action sur les symptômes vasomoteurs et le maintien de la densité osseuse reste à prouver.

### # Cancer du sein

Une étude de 1984 établit un lien entre la faible survenue de certains cancers (côlon,

prostate, sein) en Asie et la consommation de soja. Dès lors, les isoflavones sont considérées comme bénéfiques dans la prévention et le traitement du cancer du sein... Jusqu'à ce que, dans les années 2000, d'autres travaux montrent un risque accru en cas de cancer hormono-dépendant. Enfin, en 2015, un rapport de l'Efsa (Autorité européenne de sécurité des aliments) sur les compléments alimentaires à

base de soja ne met pas en évidence d'effet cancérigène sur des femmes saines. Mais l'étude se garde de conclure, faute de données, sur le cas des périménopausées ayant eu un cancer du sein ou de l'utérus hormono-dépendant...

### # Enfant et fertilité

Des effets néfastes ont surtout été rapportés sur la thyroïde (apparition de goitre) dans le cas d'enfants atteints d'hypothyroïdie. Par ailleurs,

une grande étude américaine a montré un accroissement possible de la durée et de l'intensité des règles en lien avec la consommation de lait de soja dans la petite enfance. « *Les preuves d'un effet délétère chez l'humain sont modestes, mais le principe de précaution reste de mise pour un produit qui n'est pas essentiel à l'alimentation du jeune enfant* », estime le professeur Tounian, pédiatre à l'hôpital Trousseau de Paris.



## 55 PRÉPARATIONS À BASE DE SOJA

Nous avons analysé la teneur en isoflavones de ces aliments. Dans notre barème, un produit dont une portion fournit au moins 33 mg d'isoflavones reçoit ainsi ■■ pour les adultes et un produit dont une portion apporte au moins 17 mg d'isoflavones écope de ■■ pour les enfants.








# La plupart des produits font clairement mention du soja dans leur nom. D'autres l'utilisent et indiquent sa présence dans la composition (protéines de soja) sans la mettre en avant (plats à base de viande ou de poisson).

# Les isoflavones (génistéine, daïdzéine et glycitéine) ont été dosées par méthode Elisa. Les teneurs sont fournies en équivalent aglycones, c'est-à-dire les formes actives susceptibles de passer la barrière intestinale.

# Aucune valeur toxicologique de référence (VTR) n'ayant été établie à ce jour pour les isoflavones, notre évaluation se base sur des doses minimales avec effet nocif observé (DMENO) retenues par le National Toxicology Program américain et utilisées par l'Anses dans son Étude de l'alimentation totale (EAT) infantile publiée en 2016.

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

\* Résultats d'analyses parus dans le *Que Choisir* n° 570.

CATÉGORIE DE PRODUITS	NOM DU PRODUIT	ADOLESCENTS (30 KG) APPREHENSION	ADULTES (54 KG) APPREHENSION	ADULTES (60 KG) APPREHENSION
<b>AIDES CULINAIRES ET SAUCES</b> 	Bjorg Soja cuisine fluide	★	★★	★★
	Sojasun Tartinable végétal nature au soja	★★★	★★	★★
	Alpro Cuisine soja	★	★★	★★
	Auchan Bouillon goût bœuf	★★★	★★★	★★★
	Céréal bio Tofu nature	■■	■■	■
	Auchan bio Soja spécial cuisine	★	★★	★★
	Soy Tofou soyeux	■■	■■	■
	Jardin bio Sauce soja	★★★	★★★	★★★
<b>APÉRITIFS À CROQUER</b> 	Bjorg Soj'Apéro mix bio	■■	■■	■■
	Soy Soja party nature	■■	■■	■■
	Evernat Croc'soja mix bio	■■	■■	■■
	TooGood Snack poppé soja et pomme de terre, saveur barbecue	■■	■■	■■
	Bjorg Soja douceur et calcium	■■	■■	■
	Cora Nature Bio boisson au soja nature	■■	■■	★
	Céréal bio Boisson soja du Sud-Ouest nature	■■	■■	■
	Alpro Boisson végétale soja	■■	■■	★
<b>BOISSONS VÉGÉTALES AU SOJA</b> 	Provamel Soja non sucré	■	★	★
	Bjorg Douceur végétale soja chocolat	■■	■■	★
	Sojasun Dessert végétal chocolat	★	★★	★★
	Sojasun Spécialité au soja fermentée nature	★	★★	★★
	Sojade So soja ! chocolat	★	★★	★★
	St Hubert Les petits plaisirs soja liégeois chocolat	■	★	★
	Carrefour bio Spécialité au soja chocolat	■	★	★
	Alpro Nature soja	■■	■■	■
<b>DESSERTS AU SOJA</b> 	Auchan Dessert soja au chocolat	★	★★	★★
	Gerblé Biscuits soja figue	★	★★	★★
	Carrefour bio Gaufres bio au miel	★	★★	★★
	Marque Repère Épi d'or pain de mie complet	★★★	★★★	★★★
	Schär Baguette sans gluten	★★★	★★	★★
	Casino Nuggets de poulet	★★★	★★★	★★★
	Auchan 10 knacks volaille	★★★	★★★	★★★
	Monoprix Nuggets de poulet surgelés	★★★	★★★	★★★
<b>BISCUITS ET PANIFICATION</b> 	Yarden Saucisses de cocktail	★★★	★★★	★★★
	Volaé Intermarché - Chicken nuggets	★	★★	★★
	Panzani Bolo Balls	★	★	★
	U Tomates farcies	★	★	★
	Charal Le spécial à l'oignon	★★★	★★★	★★★
	Marque Repère Férial Mini boulettes au bœuf 15 % M.G.	★	★	★
	Auchan Mini boulettes au bœuf cuites	■	■	★
	Picard Boulettes au bœuf crues	★★★	★★★	★★★
<b>PLATS PRÉPARÉS À BASE DE VIANDE OU DE POISSON</b> 	Leader Price Boulettes au bœuf nature	★	★	★
	Bjorg Veggie boulettes bio	■■	■■	■
	Céréal bio Grill végétal nuggets soja & blé, saveur barbecue	★	★★	★★
	Bjorg Veggie riz, soja, légumes printaniers	■■	■■	■
	Le Gaulois végétal Croques soja & blé, fromage	■	★	★
	Jardin bio Couscous gourmand protéines de soja	■■	■■	■■
	Céréal bio Haché végétal façon bolognaise au soja	■■	■■	■
	Herta Le bon végétal nuggets soja & blé	★	★★	★★
<b>PLATS PRÉPARÉS VÉGÉTARIENS</b> 	Soy Les tendres émincés vegan	■	■■	★
	Soy Soyiciss'	■	■■	■
	Tossolia Idée végétale steak végétal tomate oignon*	■■	■■	■■
	Bjorg Les délicieux palets soja et petits légumes bio*	■■	■■	■
	Carrefour veggie Steaks au soja petits légumes*	★	★	★
	Fleury Michon Pavés maïs poivrons*	■■	■	■
	Soy Croc tofou à la provençale*	■■	■■	■

# HAUSSE DES CAMBRIOLAGES

L'angoisse du vol avec effraction permet à des sociétés spécialistes de la sécurité de prospérer. Mais leurs solutions sont-elles efficaces ? Enquête et test.

## Comment sécuriser son logement

— Par **CYRIL BROSSET** avec **AISSAM HADDAD**

Il se sont attaqués à la porte d'entrée de l'appartement alors que le propriétaire était à son travail. C'est le voisin de palier qui a mis en fuite les deux individus. Finalement, rien n'a été dérobé. Le voisin s'en tire avec une belle frayeur et, dans les yeux, du gaz lacrymogène avec lequel les cambrioleurs l'ont aspergé. Arrivés sur place peu après, les gendarmes de la brigade de L'Isle-Adam (95) ont bien tenté de les retrouver aux alentours, en vain. Le fait que la résidence ne soit pas équipée de caméras de surveillance n'aide pas. Comme ils le font à chaque fois, les enquêteurs se sont ensuite mis à la recherche d'empreintes, sans plus de résultats. Ils n'en sont pas surpris. Rares sont les voleurs qui agissent sans gants. Les gendarmes ont terminé leurs constatations en procédant à des prélèvements d'ADN sur la serrure et sur la porte. L'échantillon récolté sera transmis au laboratoire. Avec un peu de chance, un profil génétique sera détecté et comparé au Fichier national des empreintes génétiques (FNAEG). Dans le cas contraire, l'affaire sera sans doute classée.

### 2 % des foyers français sont victimes des cambrioleurs

Heureusement, il arrive aussi que les efforts des enquêteurs soient couronnés de succès. Comme ce 19 mars où le Groupe d'enquête chargé de la lutte anticambriolage (Gelac) de la BR (Brigade de recherches) de L'Isle-Adam interpellait une équipe de malfaiteurs. Soupçonnés de 16 vols et tentatives de vol par effraction sur des commerces et des habitations dans les communes de Viarmes et de Champagne-sur-Oise (95), ainsi que dans 3 départements voisins, ils ont été condamnés, le

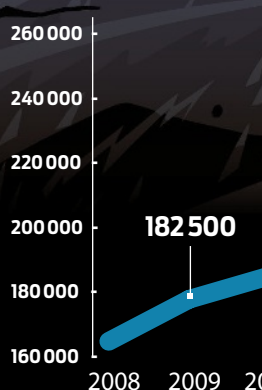
18 avril, par le tribunal de Pontoise à des peines allant de 15 à 18 mois de prison ferme. Les gendarmes les avaient identifiés en partie grâce aux caméras installées dans certains magasins. «*Les images de vidéosurveillance sont très précieuses. Elles nous fournissent des indices qui nous permettent d'orienter nos recherches*», assure le chef du Gelac, le maréchal des logis-chef Plocus.

### Un gros gâteau pour les professionnels

La lutte contre les cambriolages reste une priorité, peut-être même plus encore depuis la fin 2018, quand leur nombre est reparti à la hausse après avoir connu une baisse. Chaque année, 2 % des foyers français sont victimes d'un vol par effraction ou d'une tentative et l'expérience est traumatisante. Sociétés de télésurveillance et fabricants de systèmes d'alarme surfent sur cette angoisse pour inciter propriétaires et locataires à s'équiper. Et ça marche : les chiffres d'affaires de ces entreprises atteignent des sommets. Ce dynamisme attise les convoitises. Des start-up, des fournisseurs d'accès à Internet, des assureurs et même des banques se lancent sur ce marché prometteur. L'évolution du matériel n'est pas non plus étrangère à la vitalité du secteur. Grâce à la technologie sans fil et aux capteurs d'ouverture de dernière génération, l'installation des alarmes n'a jamais été aussi simple. Et le fait qu'elles soient connectées permet désormais de les activer et les désactiver à distance, de recevoir les alertes instantanément sur son smartphone et de regarder en direct les images prises par la caméra. Mais notre test exclusif et notre enquête de satisfaction (lire pages suivantes) montrent que tous les systèmes d'alarme et toutes les sociétés de télésurveillance ne se valent pas. Avant d'investir dans un dispositif, mieux vaut se poser les bonnes questions. ♦

### DES STATISTIQUES

#### Évolution du nombre de cambriolages



Source : police et gendarmerie.





## VOISINS VIGILANTS

### Le dispositif privatisé

Dix-sept ans que ses panneaux jaunes ornés d'un œil noir trônent à l'entrée des communes dans l'espoir de décourager les cambrieurs. Mais depuis qu'un entrepreneur marseillais a déposé la marque en 2012, le dispositif Voisins vigilants n'est plus le même.

« Après l'avoir créé et géré bénévolement pendant 10 ans, j'ai voulu mieux le structurer », se justifie Thierry Chicha. Le service s'est donc enrichi. Il est aussi, et surtout, devenu payant. Les municipalités qui souhaitent y avoir recours paient un abonnement dont le montant varie en fonction de leur taille (1 000 € par an en moyenne, d'après la société). Elles doivent aussi passer par l'entreprise pour acquérir les fameux panneaux jaunes et

d'autres accessoires (autocollants, etc.). Les forces de l'ordre, qui voient d'un mauvais œil cette « privatisation », recommandent aux mairies souhaitant se protéger de passer par un autre dispositif, appelé « Participation citoyenne ». Le seul à s'appuyer sur des habitants référents en lien avec les représentants de la force publique. Le seul également à être 100 % gratuit.



Il faut désormais payer pour installer ce panneau.

## PRATIQUE

### Vous avez été cambriolé ?

**# Appelez les forces de l'ordre** (le 17 ou le 112). Ne touchez à rien en attendant leur arrivée.

**# Contactez votre banque** ou votre opérateur si un moyen de paiement ou un téléphone a été volé.

**# Prévenez votre assureur** dans les deux jours suivant la découverte des faits. Si le préjudice est élevé, avoir recours à un expert d'assuré peut être opportun. Il défendra vos intérêts face à votre assureur.

**# Contestez un refus de remboursement** qui serait motivé par une négligence de votre part alors que celle-ci n'a pas eu de conséquences. Par exemple, l'absence de volets alors que le voleur est passé par la porte (recommandation 85-04 de la Commission des clauses abusives).

**# N'hésitez pas à relancer votre assureur** s'il tarde à vous rembourser. Si la loi n'impose aucun délai, votre contrat peut en prévoir.

## QUES INQUIÉTANTES

bre de cambriolages en France entre 2008 et 2019

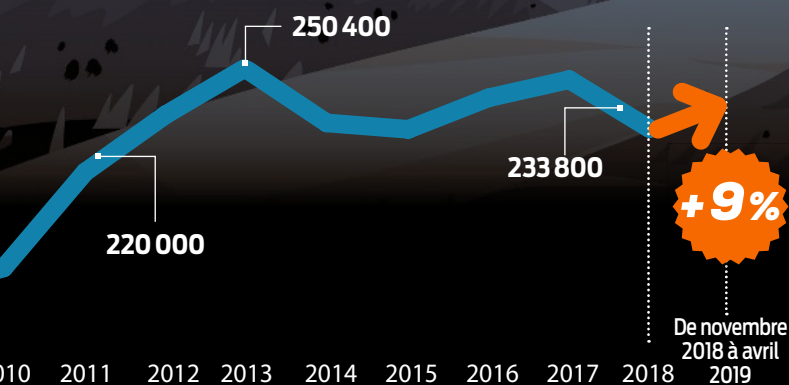


ILLUSTRATION : STEVE SCOTT/COLAGÈNE

## TEST KITS D'ALARME

# Tous n'assurent pas

Abordables, les kits d'alarmes connectées ont le vent en poupe. Mais tous ne se valent pas.

Les alarmes connectées sont vendues surtout en pack, dans les magasins de bricolage, les grandes surfaces spécialisées (Darty, Boulanger...) ou sur le Web. Dans la plupart des cas, il est possible de les installer par ses propres moyens. Il suffit de placer les accessoires comme indiqué par le fabricant et de les connecter à la centrale, elle-même reliée à la box Internet. Une application sert à gérer le dispositif à distance depuis son smartphone. Aucun abonnement n'est imposé mais, en contrepartie, c'est l'utilisateur qui reçoit les alertes. À charge pour lui de s'assurer que l'intrusion est bien réelle et de prévenir les forces de l'ordre. Mieux vaut donc être disponible et réactif. Choisir le bon dispositif est important aussi, car notre test révèle que si tous les produits détectent correctement les tentatives d'intrusion, des différences notables existent en ce qui concerne l'installation, l'usage quotidien et la protection contre l'arrachement et les coupures d'électricité. Quant aux caméras (achetées parfois séparément), elles permettent certes de repérer une présence, mais leur qualité est loin d'être toujours au rendez-vous.

### Somfy One+

399 €

★★ | 15,2/20

Voici une alarme à la fois pratique et compacte puisque la centrale, la caméra, la sirène et le détecteur de mouvement sont réunis dans un boîtier à poser dans un endroit passant. C'est parfait pour un appartement (même si l'on peut y ajouter des accessoires). Petite, cette alarme n'en est pas moins efficace. Les images de jour sont correctes et les



alertes, précises. On apprécie également son mode privé, qui permet d'obstruer à distance l'objectif de la caméra, pour une discrétion totale, et la possibilité de recevoir les alertes par SMS sans avoir besoin de souscrire un forfait mobile dédié.

### Diagral e-One

899 €

★★ | 14,7/20

Ce modèle est facile à prendre en main et performant. Il est l'un des rares à être équipé de base d'un module GSM, qui permet de continuer à recevoir les alertes en cas d'interruption de la connexion Internet ou quand on se trouve dans une zone non couverte par la 4G (les alertes sont alors transmises par SMS). L'achat d'une carte SIM et la souscription



d'un petit forfait mobile sont toutefois nécessaires. La centrale fonctionnant sur piles, elle ne s'éteint pas en cas de coupure d'électricité. Dommage que la qualité de l'image soit médiocre.

**Les résultats du test**

## 10 KITS D'ALARME

		PERFORMANCES					FACILITÉ D'UTILISATION			PROTECTION		PRIX
		Référence caméra	Détecteur d'ouverture porte/fenêtre	Détecteur de mouvement	Qualité de l'image	Qualité sonore	Détection mouvement	sur alerte caméra	Notification	CRYPTAGE DES DONNÉES	SÉCURITÉ RÉSEAU, ARRACHEMENT...	
1	<b>SOMFY ONE+</b>	Intégrée à la base	★★★	★★★	★	■	★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
2	<b>DIAGRAL E-ONE</b>	DIAG23VCF	★★★	★★★	■	★★	★★★	★★	★★	★★	■	★★★
3	<b>SOMFY HOME ALARM XL</b>	Somfy Indoor Camera	★★★	★★★	■	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
4	<b>ISMARTALARM STARTER PACK</b>	ISC5P2 Spot+	★★★	★★★	■	★★	★★★	★★	★★	★★	■	★★★
5	<b>SMANOS W120I</b>	P70	★★★	★★★	★	★★	★★★	★	★★	★★	★	★★
6	<b>ENKI KIT SÉCURITÉ</b>	Netatmo Welcome	★★★	★	★	★★	★★	★★★	★★	★★	★★	★★★
7	<b>PANASONIC KX-HN6012</b>	KX-HNC200	★★★	★★	■	★★	★★★	★	★★★	■	■	★★★
8	<b>DELTA DORE PACK TYXAL+ VIDEO</b>	Tycam 1000	★★★	★★	■	★★	-	-	★	■	■	★★★
9	<b>BOSCH KIT DE DÉMARRAGE SÉCURITÉ</b>	Caméra intérieure 360°	★★★	★	★	★	★★★	★★	★★	★★	■	★★★
10	<b>XIAOMI MI SMART SENSOR SET</b>	Security Camera 360°	■	★★	★	★★★	★★★	★	★★	■	■	★★

#### DÉTECTEUR D'OUVERTURE

Tous les systèmes détectent correctement les ouvertures intempestives. La différence se fait sur la portée (distance maximale entre le capteur et la centrale).

#### QUALITÉ DES IMAGES

Nous avons évalué la qualité des images diffusées en direct (streaming) et celle des séquences enregistrées par le système en cas de déclenchement, de jour comme de nuit. Et... ce n'est pas bon !



## Somfy Home Alarm XL

499 € ★★ | 14,4/20

Si la Somfy One+ est idéale en appartement, la Somfy Home Alarm, elle, s'adresse plutôt aux propriétaires de maison. En effet, une sirène extérieure est aussi incluse dans le pack. La caméra d'intérieur, elle, doit être achetée séparément. Un seul petit regret : la qualité des sujets en mouvement dans une vidéo enregistrée est mauvaise. Sinon, les deux modèles se



valent. Le fait qu'ils profitent de l'environnement Somfy est un plus. Ils bénéficient ainsi de nombreux services (comme la télésurveillance sans engagement) et s'intègrent facilement à un dispositif domotique plus complet.

## iSmartAlarm Starter Pack

150 € ★★ | 14,2/20

Certes, ce kit n'offre pas autant de services que ses principaux concurrents, mais vu son prix, on peut s'y intéresser. Surtout que les performances sont au rendez-vous. En cas d'alerte, la caméra se tient prête à enregistrer une séquence de 10 secondes dès qu'elle détecte un mouvement et l'utilisateur est prévenu. En revanche, s'il y a arrachement, une coupure

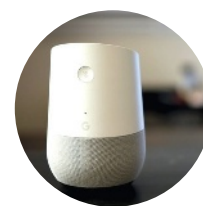


d'Internet ou d'électricité, l'alarme ne fonctionne plus et aucune alerte n'est émise pour prévenir de ce changement d'état. L'installation est assez facile. Même si la notice oublie de préciser qu'une connexion de la centrale par Ethernet est nécessaire.

## ASSISTANTS VOCAUX

### Encore trop gadget

Commander son alarme à la voix, c'est désormais possible. Il suffit de l'associer à Amazon Alexa, à Google Home ou à Homekit. Sur les 10 kits testés, 6 se disent compatibles mais attention, il n'y a, à ce jour, que la caméra Somfy Indoor qui l'est avec les trois. La Netatmo n'est pas compatible avec Alexa. Les alarmes Smanos et Somfy One+ ne le sont pas avec Homekit. La Bosch répond à Alexa et la Xiaomi à Google Assistant. À l'usage, l'intérêt d'un tel dispositif n'est pas évident. D'une part, le nombre d'actions réalisables est souvent limité (seules les deux Somfy offrent une bonne interactivité). D'autre part, l'ergonomie n'est pas au rendez-vous. Pour désactiver son alarme, par exemple, il faut d'abord en faire la demande à l'enceinte, puis confirmer sa requête par un code que l'on est le seul à connaître, histoire d'éviter qu'un cambrioleur désactive lui-même l'alarme. On a plus vite fait de sortir son badge.



ZUMA/REA

## FIN DU RTC

### Gare aux anciens modèles

Votre alarme est reliée à une prise téléphonique murale ? L'extinction du protocole de téléphonie fixe RTC à partir de 2023 pourrait l'empêcher, à l'avenir, de transmettre les alertes. Pas de panique pour autant. Des solutions de remplacement existent. Pensez à en parler dès maintenant avec votre société de télésurveillance ou le fabricant de votre matériel.

ACCESSOIRES INCLUS DANS LE KIT										COÛTS DES ACCESSOIRES SUPPLÉMENTAIRES							
€	NOTE SUR 20	Appréciation Globale	NOTIFICATIONS PAR SMS							NOTIFICATIONS PAR SMS							
			Caméra int. avec détecteur de mouvement	Détecteur d'ouverture porte/fenêtre	Détecteur de mouvement	Sirène (s)	Sirène intérieure	Sirène extérieure	Télécommande(s)	Module GSM (M) - Clavier (C) Badge RFID (R) - Prise connectée (P)	Caméra intérieure	Caméra extérieure	Détecteur d'ouverture porte/fenêtre	Détecteur de mouvement	Sirène intérieure	Sirène extérieure	Télécommande
399	15,2	★★	1 <sup>(1)</sup>	1	0	1 <sup>(1)</sup>	0	1	-	● <sup>(6)</sup>	170	270	50	70	130	150	30
899	14,7	★★	0	1	2 <sup>(5)</sup>	1 <sup>(1)</sup>	1	1	M-C-B	●	149	199	69	159	-	358	75
499	14,4	★★	0	2	2	1	1	2	-	● <sup>(6)</sup>	170	270	50	70	130	150	30
150	14,2	★★	0	1	1	1 <sup>(1)</sup>	0	1	-	-	90	-	30	35	50	-	30
199	13,7	★★	1	2	0	1 <sup>(1)</sup>	0	1	-	-	120	-	21	30	-	66	15
291	12,5	★★	0	-	2 <sup>(2)</sup>	1	0	1	P	-	200	249	-	40 <sup>(2)</sup>	45	-	28
229	11,9	★	1	2	0	0	0	0	P	-	100	130	40	50	55	-	49
1756	11,3	★	0	0	3 <sup>(4)</sup>	1 <sup>(1)</sup>	1	2	C-B	●	210	273	67	173	-	380	69
300	11,2	★	0	1	1	1 <sup>(3)</sup>	0	0	-	-	250	350	40	80	80	-	59
80	9,9	★	0	2	2	1 <sup>(1)</sup>	0	1	-	-	40	-	-	-	-	-	-

#### PRIX

Il s'agit du prix des packs de base, dont le contenu peut varier fortement d'une référence à l'autre. Selon la configuration de votre logement, vous pouvez être conduit à ajouter des accessoires. Nous vous en indiquons le prix.

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ● oui ; - : non.

(1) Intégrée à la base. (2) Détecteur d'ouverture, de mouvement...

(3) Fait aussi détecteur de fumée. (4) Dont un qui fait vidéo.

(5) Spécial animaux. (6) Fonctionne sans forfait mobile dédié.

# Télésurveillance: le prix de la tranquillité

Vérisure, EPS, IMA Protect, ces trois sociétés se partagent la plus grosse part du marché de la télésurveillance en France. Mais peut-on leur faire confiance ? Réponse avec notre enquête de satisfaction.

## QUELS SERVICES PROPOSENT LES SOCIÉTÉS DE TÉLÉSURVEILLANCE ?

En échange d'un abonnement mensuel, les sociétés de télésurveillance protègent votre logement. De manière générale, elles fournissent et installent le matériel puis gèrent les éventuelles alertes 24 heures/24 et 7 jours/7. Mais toutes ne proposent pas exactement les mêmes services. Alors que certaines vendent le matériel, d'autres le louent. Il n'est pas rare non plus que l'installation et l'entretien du système (principalement les changements de piles) soient facturés en plus. Enfin, quelques offres incluent des accessoires et des services (détecteurs de fumée, générateur de brouillard, intervention systématique d'un agent, etc.) que d'autres présentent en option.

## COMMENT GÈRENT-ELLES LES ALERTES ?

Chaque société a des équipes de télésurveilleurs. Dès qu'un capteur ou qu'un détecteur émet une alerte, ils procèdent d'abord à la levée de doute en écoutant ou en regardant ce qui se passe dans le logement, grâce aux micros et aux caméras installés. S'ils repèrent un individu, ils peuvent lui demander de leur communiquer un code que seuls les occupants sont censés connaître. Dans le cas où la tentative de cambriolage est avérée, ils alertent les forces de l'ordre et, si l'offre le prévoit, dépêchent un agent sur place.

## COMBIEN ÇA COÛTE ?

Le montant de l'abonnement varie beaucoup, en fonction des services inclus, des accessoires fournis, des options souscrites ou encore de la configuration du logement. Il n'est pas rare de payer plus cher que le tarif indiqué dans les publicités. N'hésitez pas à demander plusieurs devis et à comparer les offres avant de vous engager. Selon une enquête menée auprès des abonnés de la newsletter de *Que Choisir*, l'abonnement moyen s'élèverait à 41 € par mois.

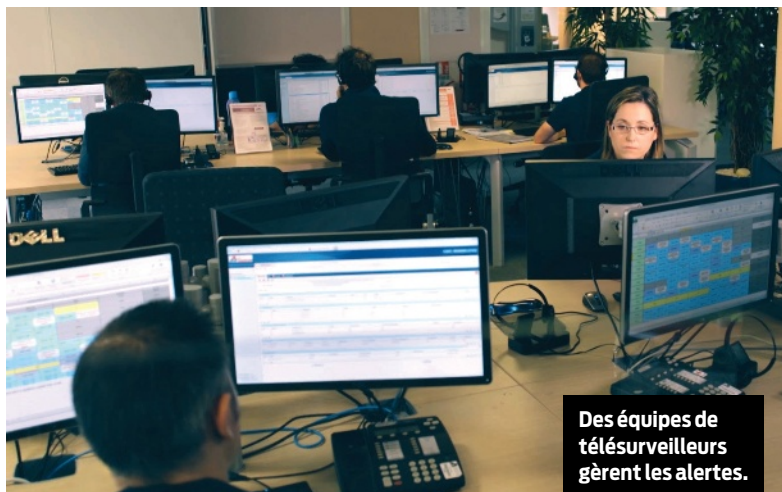


PHOTO: IMA PROTECT

ENQUÊTE SATISFACTION (1) SOCIÉTÉS DE TÉLÉSURVEILLANCE	SATISFACTION GLOBALE (SUR 10)	DES INTRUSIONS	MISE EN FUGITE DES INTRUS	DE FONCTIONNEMENT	DE LA DOMOTIQUE	QUALITÉ DE GESTION ET ABONNEMENT	COÛT (INSTALLATION ET ABONNEMENT)
EPS	8,8 ★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★	★
IMA PROTECT	8,7 ★★	★★★	★	★★	★★★	★★	★
VERISURE	7,9 ★	★★	★	★★	★★	★	■
AUTRES SOCIÉTÉS (2)	8,1 ★★	★★	★	★★	★★	★★	■

## QUE VALENT CES SOCIÉTÉS ?

Selon l'enquête menée auprès de nos lecteurs, avec une note globale de 8,3/10, les sociétés de télésurveillance affichent un bon niveau de satisfaction. Les principaux soucis rencontrés concernent l'entretien du matériel (notamment les changements de piles), les déclenchements intempestifs (surtout dus à la présence d'animaux) et l'efficacité de la mise en fuite des individus (l'alarme qui ne se déclenche pas). EPS et IMA Protect arrivent en tête de notre classement, nettement devant Verisure, qui est à la fois la plus chère (45 € par mois en moyenne, matériel non compris) et celle qui génère le plus de mécontentements : 37 % de ses clients disent avoir rencontré des problèmes, contre 23 % des abonnés d'IMA Protect et 10 % de ceux d'EPS.

**# Bon à savoir** Le flux d'images en direct ne s'active qu'en cas d'alerte. Un télésurveilleur ne peut donc pas vous espionner chez vous.

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

(1) Enquête de satisfaction réalisée auprès des abonnés à la newsletter de notre site [quechoisir.org](http://quechoisir.org) du 2 au 9 avril 2019.

(2) Les entreprises pour lesquelles nous n'avons pas obtenu de retours suffisants ont été regroupées dans « Autres sociétés ».

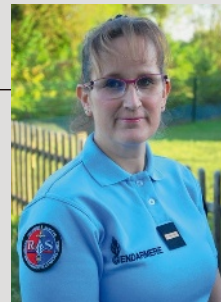
RETROUVEZ NOTRE  
GUIDE D'ACHAT  
**ALARMES ET  
VIDÉOSURVEILLANCE**  
ACCÈS PAYANT SUR  
**QUECHOISIR.ORG**





# Les bons réflexes pour limiter les risques

Installer une alarme, c'est bien. Mais le fait de prendre une série de précautions contribue aussi à retarder, voire à repousser les cambrioleurs. L'adjudante **Anabelle Descoins**, référente Sûreté au groupement de gendarmerie du Val-d'Oise (95), partage ses conseils d'expert.



ALERTE

« *Placer ses bijoux sous une pile de linge ou dans la salle de bains, ça ne fonctionne plus. C'est là que les cambrioleurs regardent en premier.* »

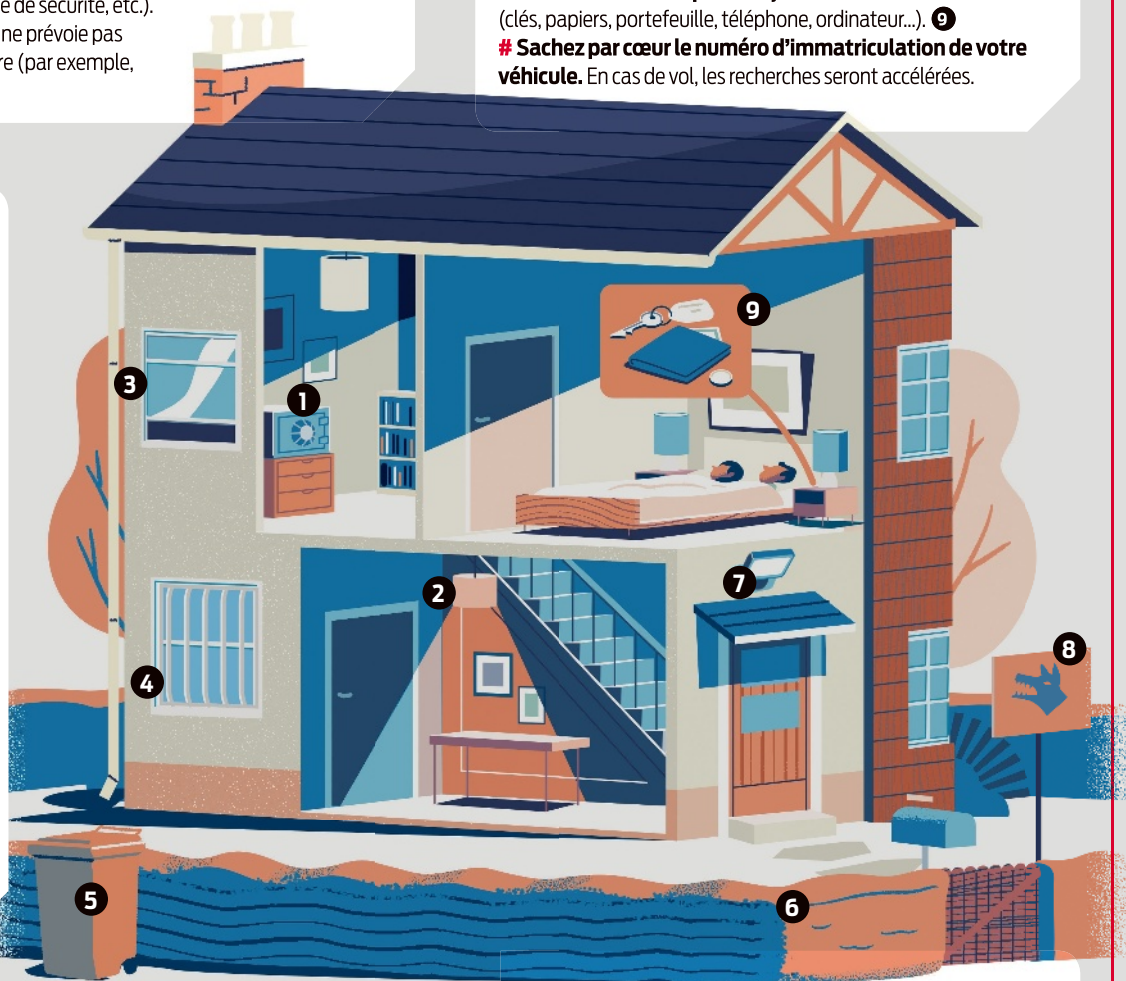
**SES CONSEILS** # Placez les objets de valeur dans un coffre-fort scellé. **1** # Prenez des photos des meubles et des bijoux pour les fournir aux forces de l'ordre et à l'assureur en cas de cambriolage. # Lisez votre contrat d'assurance et vérifiez que les informations fournies sont exactes (surface, valeur des biens, système de sécurité, etc.). Assurez-vous aussi que le contrat ne prévoit pas d'équipement de sûreté obligatoire (par exemple, une serrure 3 points).

« *Des cambrioleurs agissent la nuit alors que les occupants sont dans la maison. Ils prennent ce qu'ils peuvent avant que les propriétaires ne se réveillent.* »

**SES CONSEILS** # La nuit, fermez bien les portes et les fenêtres. # Ne laissez pas d'objets de valeur dans l'entrée (clés, papiers, portefeuille, téléphone, ordinateur...). **9** # Sachez par cœur le numéro d'immatriculation de votre véhicule. En cas de vol, les recherches seront accélérées.

« *En cas d'absence prolongée, laissez penser que la maison est occupée.* »

**SES CONSEILS** # Pensez à installer des programmeurs pour que la radio et la lumière s'allument quelques heures par jour. **2** # Demandez à un voisin de relever le courrier et de fermer les volets. # N'évoquez pas votre absence sur votre répondeur ou les réseaux sociaux. # Avertissez la police ou la gendarmerie de votre absence (Opération tranquillité vacances). Des patrouilles passeront. Et pourquoi ne pas faire venir une famille pour occuper votre logement ? Des plateformes proposent ce service.



« *Les cambrioleurs pénètrent toujours dans les habitations par le point de fragilité. Protégez toutes les entrées.* »

**SES CONSEILS** # Ne laissez jamais une fenêtre ouverte en cas d'absence. **3** # Installez des portes et des fenêtres sécurisées, y compris la serrure et l'encadrement. # Au besoin, équipez certaines fenêtres de barreaux. **4** # Demandez leur carte professionnelle aux démarcheurs et aux policiers qui se présentent. En cas de doute, ne les autorisez pas à entrer et appelez le 17.

« *Il importe d'aménager les extérieurs pour ne pas faciliter l'accès des cambrioleurs au logement.* »

**SES CONSEILS** # Ne laissez rien qui puisse permettre d'enjamber la clôture ou d'accéder au premier étage (poubelle, table de jardin...). **5** # Taillez la végétation pour limiter les cachettes. **6** # Installez un projecteur avec détecteur de mouvement. **7** # Placez un panneau « Maison sous surveillance » ou « Chien méchant ». **8**

Des sociétés de téléphonie fixe continuent d'inciter des personnes âgées à souscrire à leurs services en mettant en avant des tarifs trompeurs. Et deviennent menaçantes quand leurs victimes refusent de payer.

## TÉLÉPHONIE FIXE



KANA DESIGN IMAGE/ADOBE STOCK

# Les abus perdurent

— Par **CYRIL BROSSET**

**F**atiguée, au bord de la dépression, Dominique<sup>(1)</sup> a cédé. Elle s'est résignée à verser les 98,55 € par chèque que lui réclamait la société MonaTel<sup>(2)</sup>. Depuis plusieurs semaines, cette octogénaire recevait régulièrement lettres de relance et courriers d'huissier lui enjoignant de payer. Tout cela à cause d'une signature sur un document quelques mois auparavant. «*Je pensais qu'il s'agissait d'une proposition de mon opérateur, Orange, pour me faire bénéficier de tarifs téléphoniques plus avantageux*», explique-t-elle. Confiante, Dominique avait signé ce qui était en fait un mandat de présélection autorisant cette entreprise à s'approprier sa ligne téléphonique. Ce n'est que quelques jours plus tard, en découvrant sur son compte deux retraits de 39 € et 15 €, qu'elle s'est aperçue de la supercherie. Après avoir obtenu de la banque le remboursement des sommes en question et le blocage des prélèvements,

## Certains de ces opérateurs n'hésitent pas à se faire passer pour Orange

Dominique pensait en avoir fini avec cette histoire. Erreur. À quelques jours de Noël, sa ligne a été coupée et les premiers courriers de relance lui sont parvenus à son domicile.

### Des milliers de victimes

Grâce à l'intervention de l'UFC-Que Choisir de Mayenne, à laquelle elle s'est adressée, Dominique a récupéré sa ligne téléphonique auprès d'Orange. Mais les lettres, elles, ont continué d'affluer. À tel point que Dominique a capitulé. Ce qui n'a pas empêché les bénévoles de l'association locale d'exhorter MonaTel à cesser ses agissements. Coïncidence ou pas, 15 jours plus tard, le chèque de 98,55 € n'avait toujours pas été débité. Dominique n'est pas la seule victime de MonaTel. Au même moment, l'association locale de Mayenne venait en aide à un homme à qui la société réclamait 120 €. Épuisé, veuf depuis peu, lui aussi a réglé l'ardoise.

Ces deux histoires prouvent que les agissements de petits opérateurs de téléphonie fixe pour mettre la main sur la ligne téléphonique de personnes âgées perdurent. En juin dernier, le parquet de Bordeaux (33) avait pourtant frappé fort en annonçant avoir mis en examen 15 personnes soupçonnées d'avoir escroqué quelque 2000 victimes pour le compte d'entreprises vendant des abonnements téléphoniques. Parmi les sociétés mises en cause, France Communication (qui gère A Telecom, B. Telecom, e-Telecom et d'autres), et que l'on retrouve parmi les instances dirigeantes de MonaTel. Visiblement, la procédure ne semble pas avoir poussé certains acteurs du secteur à raccrocher... ♦

(1) Le prénom a été changé.

(2) Sur notre site [quechoisir.org](http://quechoisir.org), la société MonaTel fait l'objet de nombreux témoignages négatifs sur le forum «*Arnaque à l'abonnement visant des personnes âgées*».

### DÉMARCHAGE PAR TÉLÉPHONE

#### Les règles à respecter

Si la conclusion de contrats par téléphone est autorisée, le législateur a fixé un cadre strict.

# Le professionnel est tenu de préciser son identité et la nature commerciale de l'appel (art. L. 121-34-2 du code de la consommation).

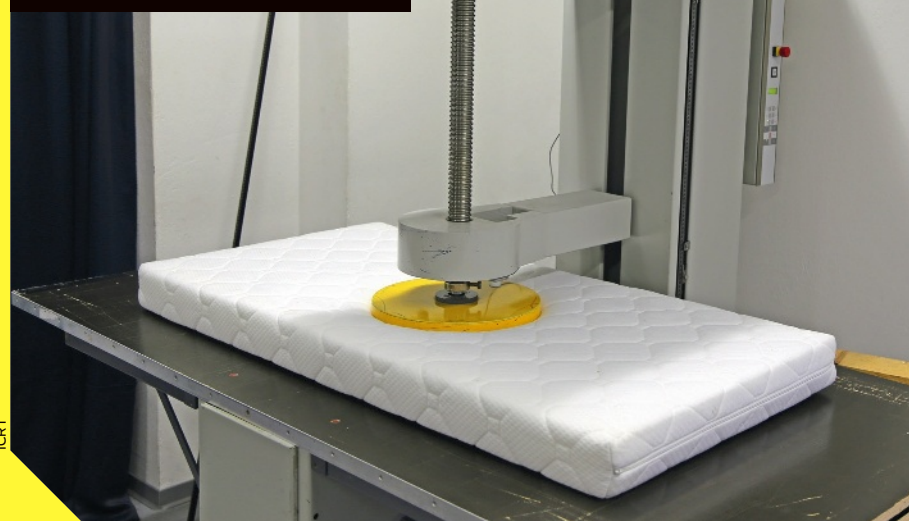
# Il doit communiquer les caractéristiques essentielles du bien ou du service, le prix, la durée du contrat, ainsi que l'existence d'un droit de rétractation (art. L. 121-19-1).

# Lorsque le professionnel est à l'initiative de l'appel (démarchage), il doit adresser au client une confirmation écrite de l'offre reprenant certaines informations, telles que le nom et les coordonnées de la société, le détail de l'offre, les tarifs, l'existence d'un droit de rétractation, etc.

# Le client n'est engagé qu'après avoir signé et renvoyé l'offre ou donné son consentement par voie électronique.



Pour réaliser les tests de ce mois-ci, nous avons **acheté 105 produits, mobilisé 4 laboratoires et dépensé 105 500 €.**



## POUR VOUS AIDER À CHOISIR

### GRAND TEST DU MOIS

38

### VÉLOS ÉLECTRIQUES

### TOUS LES AUTRES TESTS

44

### ENCEINTES BLUETOOTH

46

### MATELAS BÉBÉ

Voir également les résultats de nos tests **Préparations à base de soja**, p. 26-29, et **Kits d'alarme maison**, p. 30-35.



Protocoles des tests et caractéristiques des produits sur

**WWW.QUECHOISIR.ORG**

ACCÈS LIBRE

### NOTRE EXPERTISE

#### LES PRODUITS TESTÉS

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

#### NOS TESTS DE PRODUITS

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

#### NOUS N'ACCEPTONS AUCUNE PUBLICITÉ

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



#### LE MEILLEUR NOTE

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



#### BON CHOIX

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



#### MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ/PRIX

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



#### À ÉVITER

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

# VÉLOS ÉLECTRIQUES

Les ventes de vélos à assistance électrique ont explosé, malgré les restrictions d'attribution de la subvention nationale.

## La vélorution électrique

— Par **ANNE-SOPHIE STAMANE** avec **FRANÇOIS PALEMON** et **MARINE PERIER-DULHOSSE**

**M**arginal au début des années 2010, le vélo électrique ou, plus exactement, à assistance électrique (VAE) continue de se faire une place dans le paysage français du cycle. Depuis 2016, les ventes s'envolent. En 2018, il s'en est écoulé 338 000 unités, soit 204 000 de plus qu'il y a deux ans. Le VAE représente désormais 10 % du marché des vélos neufs. Pourquoi un tel succès ? Parce qu'il a tous les atouts du vélo, sans ses inconvénients : il permet de profiter du plein air à tout âge, de faire de l'exercice, y compris en cas de pépin de santé ou d'articulations douloureuses, d'effectuer des trajets domicile-travail même longs, de transporter un enfant sur le porte-bagages... Le tout sans suer ni forcer puisque l'assistance élimine toute difficulté. Côtes, faux plats, coups de vent et transports de charges n'existent presque plus. Seule la pluie reste une bonne raison de ne pas sortir à vélo.

### Faire jouer les subventions

Attention, un vélo à assistance électrique n'est ni un scooter ni un Solex. Sa motorisation ne dispense pas de pédaler car, sans l'action du cycliste, l'engin n'avance pas. C'est même l'appui sur les pédales qui déclenche l'assistance. Et elle se coupe à 25 km/h. C'est un moteur, intégré dans le pédalier ou dans le moyeu arrière, qui la délivre. Celui-ci est alimenté par une batterie, placée sous le porte-bagages ou au niveau du cadre du vélo. Ce qui explique qu'un VAE pèse rarement moins de 24 kg. La batterie, amovible pour une recharge plus facile, avoisine à elle seule les 3 kg.

Un vélo électrique coûte assez cher. Les prix démarrent autour de 800 € et grimpent jusqu'à... 5 000 €. Il est possible d'alléger la facture en faisant jouer les subventions. Regardez d'abord du côté de votre municipalité, éventuellement de la communauté de communes ou du département : des aides parfois importantes (jusqu'à 400 € à Paris, 100 € à Lyon, 400 € dans les Bouches-du-Rhône) sont proposées, sous conditions. Ne comptez pas trop sur le bonus national. À peine était-il en place que ses critères d'attribution ont été modifiés, au point qu'il est devenu quasiment inaccessible. Pour l'obtenir, il faut avoir bénéficié d'une subvention locale. Et le total des deux primes ne peut pas excéder 200 €. Peu de situations correspondent à ce cadre restreint mais, si c'est votre cas, vous devez également avoir été non imposable l'année précédant l'achat. ♦

### MÉTHODOLOGIE

Du 17 novembre au 1<sup>er</sup> décembre 2018, les bénévoles enquêteurs de 90 associations locales de l'UFC-Que Choisir ont joué les clients désirant acquérir un vélo électrique.

Ils se sont rendus dans 596 magasins :

- # 354 grandes surfaces de sport (Decathlon, Go Sport, Intersport et Sport E.Leclerc) ;
- # 175 chaînes spécialisées (Cyclable, Bouticycle, Culture Vélo, Mondovélo et Veloland) ;
- # 67 boutiques indépendantes.

Ils se sont mis en quête d'un modèle destiné à des promenades sur des routes, des chemins ou des sous-bois. Celui-ci devait offrir trois heures ou 60 km d'autonomie au minimum. Leur budget : 2 500 €. Nos enquêteurs ont ainsi pu évaluer l'implication de chaque vendeur dans leur demande et les conseils d'entretien.

**Enquête réalisée par les bénévoles de l'UFC-Que Choisir**

### PAS DE FREIN SUR LA HAUSSE DU PRIX

**De 1 018 €  
à 1 585 €**

Entre 2016 et 2018, le prix d'achat moyen d'un vélo électrique en France a grimpé de plus de 500 €. Signe qu'il est aujourd'hui considéré comme un véhicule à part entière auquel il faut consacrer un vrai budget.

P. TILLY-NATURESTOCK-32PIXELS/ADOBE STOCK

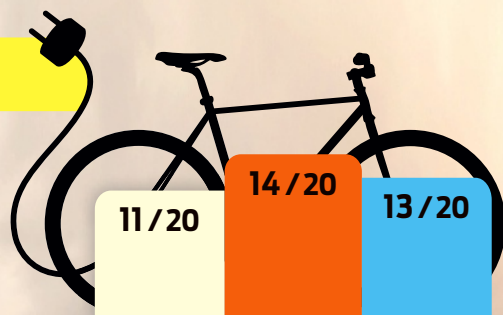


NOTRE ENQUÊTE **CONSEIL**

## Les enseignes spécialisées, championnes du conseil

**L'IMPLICATION DU VENDEUR**

Nous avons pris en compte les questions sur notre budget, l'utilisation envisagée et les explications techniques.

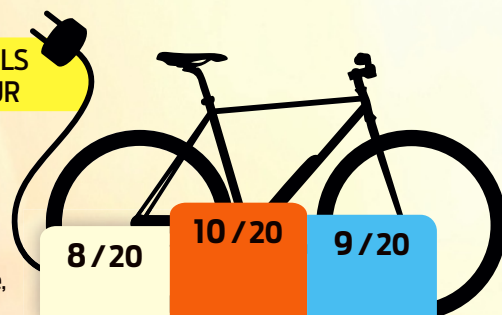


■ Grandes surfaces de sport ■ Chaînes spécialisées ■ Boutiques indépendantes

Les vendeurs des chaînes spécialisées (Cyclable, Bouticycle, Culture Vélo, Mondovélo et Veloland) se sont globalement plus impliqués que ceux des grandes surfaces de sport (Decathlon, Go Sport, Intersport et Sport E.Leclerc) dans la recherche des clients. Ils ont plus volontiers demandé des précisions (budget, utilisation

**LES CONSEILS DU VENDEUR**

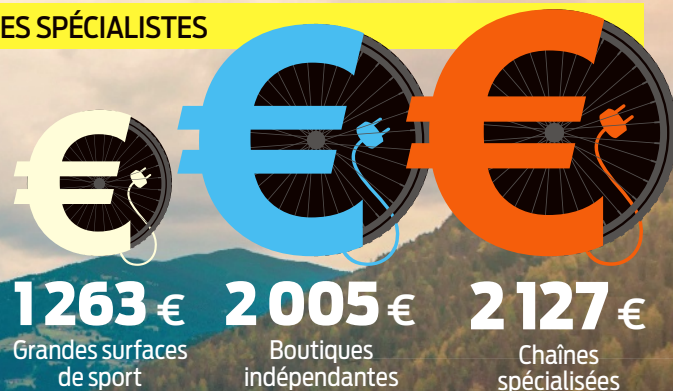
La note reflète les conseils sur l'entretien du vélo (batterie, rythme de révision) et la sécurité (casque, gilet jaune).



envisagée) et fourni des explications sur la batterie, les modes d'assistance ou la localisation du moteur. Les boutiques indépendantes se sont également montrées attentives aux besoins des clients. Même avantage aux vendeurs des chaînes spécialisées concernant les conseils d'entretien, notamment en cas de non-utilisation prolongée.

**PLUS CHERS CHEZ LES SPÉCIALISTES**

Comme l'indiquent les prix moyens ci-contre, les vélos électriques coûtent plus cher dans les chaînes spécialisées. Mais les VAE sont plus techniques et les conseils, au rendez-vous.

**ÇA ROULE POUR L'ÉLECTRIQUE !**

**+152 %**

Entre 2016 et 2018, les ventes de vélos électriques ont explosé en France, passant de 134 000 à 338 000 unités.

Les subventions locales et nationales ont soutenu cette croissance.

Source des chiffres sur le marché du VAE : Union sport & cycle, avril 2019.

**LA FRANCE, UN CYCLE DE RETARD**

Part des vélos électriques dans les ventes totales de vélos.

Belgique  
45 %

Pays-Bas  
31 %

Allemagne  
19 %

France  
10 %







Scott Sub Active eRide Unisex

2300 €

★★★ | 16,1/20

Voici un modèle homogène et performant. Bien qu'équipé d'une batterie de seulement 400 Wh, il tient 72 km, ce qui est assez exceptionnel. Il faut toutefois 5 h 40 pour le recharger. Le freinage, souple et puissant, est au top : à 25 km/h, l'arrêt s'obtient en quatre mètres sur sol sec et en cinq mètres sur sol humide, sans dérapage. Malgré son allure costaud, c'est le VAE qu'ont préféré nos panélistes

lors du test d'usage. Niveaux d'assistance adaptés, stabilité du vélo : le confort de conduite a fait l'unanimité. La section de pneu de 5 cm y est peut-être pour quelque chose, elle met à l'aise sur tout type de terrain, mais mieux vaut ne pas avoir à rouler sans assistance ! Très bien fini, ce vélo est aussi le plus cher de notre sélection. Il dispose d'un antivol de cadre et d'une béquille réglable.

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

**Notre  
classement**

## 14 VÉLOS ÉLECTRIQUES

1	SCOTT SUB ACTIVE ERIDE UNISEX	26	●	●	tube de selle	400	9	leviers
2	NAKAMURA E-FIT 100 W (modèle testé en 2018)	22	-	-	intégré au cadre	411	7	leviers
3	CUBE TOURING HYBRID ONE 400	24	●	●	tube de selle	400	9	leviers
4	WINORA SIMA 7400	25	●	●	tube de selle	400	7	poignée tournante
5	LAPIERRE OVERVOLT URBAN 300 BOSCH 400 WH	24	●	●	porte-bagages	400	8	leviers
6	KALKHOFF ENDEAVOUR 1.B MOVE	25	●	●	porte-bagages	400	8	leviers
7	SCRAPPER E-CITY	24	●	●	porte-bagages	468	7	poignée tournante
8	GIANT ENTOUR E+ 2 LDS 2019	25	●	●	porte-bagages	409	8	poignée tournante
9	O2FEEL SWAN D8	25	●	●	porte-bagages	374	8	leviers
10	LUTECE BIKE LIBBY MILLER	20	-	-	barre transversable	374	7	leviers
11	B'TWIN ELOPS 920	25	●	●	porte-bagages	418	7	poignée tournante
12	LEADER FOX INDUKTORA 2019	25	-	-	porte-bagages	576	7	poignée tournante
13	ARCADE E-CARDAN 28' 14 AH	28	-	-	porte-bagages	522	7	poignée tournante
14	NEOMOUV LINARIA 580 WH	26	-	-	porte-bagages	580	7	poignée tournante



Pratique, moins fatigant, plus facile à utiliser, le vélo électrique a la cote. Il séduit de plus en plus de Français, en ville ou pour des balades dans la nature.

## L'AVIS DE L'EXPERT

**FRANÇOIS PALEMON,**  
notre spécialiste



Deux technologies différentes sont utilisées sur le vélo électrique : soit il est équipé d'un moteur dit « tout ou rien », placé le plus souvent sur le moyeu arrière ; soit il est doté d'un moteur positionné dans le pédalier et d'un capteur de force. Avec le premier, un simple coup de pédale permet de disposer de toute la puissance du moteur. Il n'y a pas de progression dans l'effort. En sélectionnant un petit rapport (le plus grand pignon du dérailleur), votre VAE avancera à pleine vitesse, mais vous aurez l'impression de pédaler dans le vide, voire de conduire une Mobylette. Avec le second, l'assistance est progressive, il faut changer les vitesses comme sur un vélo classique. Le parfait équilibre entre l'assistance électrique et les sensations d'un vélo.

K. KIRCHER/GETTY - WILLING-HOLTZ/PLAINPICTURE



### Cube Touring Hybrid One 400

2 000 €

★★ | 14,6/20

Le moteur dans le pédalier et la batterie sous la tige de selle assurent une bonne stabilité. Lancé à 25 km/h, le vélo s'arrête en moins de cinq mètres sur sol sec et en sept mètres sur sol humide, grâce à ses freins à disque. À niveau d'assistance maximale, l'autonomie atteint 66 km, un bon résultat pour une batterie de 400 Wh. En revanche, son temps de charge est un peu

long, un chargeur de meilleur ampérage le réduirait certainement. C'est un des chouchous de nos panélistes : les niveaux d'assistance sont adaptés, le comportement, agréable sur terrain plat comme en côte, et les finitions, assez soignées. Bref, pas de point faible. Le modèle est aussi disponible en version avec barre centrale et barre centrale abaissée.

Toujours  
un bon  
plan !



### Nakamura E-Fit 100 W

1 199 €

★★ | 15,2/20

Qu'un vélo équipé d'un moteur « roue arrière » fasse jeu égal avec ceux dotés d'un moteur dans le pédalier, vendus 1 000 € plus cher, a été la surprise de notre test, l'an dernier. Le Nakamura E-Fit 100 W est encore commercialisé (dans les magasins Intersport), et ses performances, toujours valables. Très maniable, il offre un excellent confort de conduite. Le couple important du moteur assure un démarrage facile,

l'engin étant en outre muni d'une aide au démarrage. En côte, le comportement de l'assistance est idéal. Pour autant, il ne finit pas à la première place : le freinage est à la hauteur mais, comme tous les modèles sans capteur de force, il affiche une autonomie un cran en dessous, avec 55 km. La charge de la batterie prend également trop de temps. Malgré ces deux points faibles, le Nakamura E-Fit 100 W présente un très bon rapport qualité/prix. >>>

QUALITÉ D'USURE	APPRECIATION FREINAGE	TEMPS DE CHARGE DE LA BATTERIE	AUTONOMIE	APPRECIATION TEST D'USAGE		APPRECIATION GLOBALE		PRIX
						NOTE SUR 20	€	
		h	km					
★★★	★★★	5h40	72	★★★	★★	16,1	★★★	2300
★★	★★	6h	55	★★	★★★	15,2	★★	1199
★★	★★	5h40	66	★★	★★	14,6	★★	2000
★★	★★	5h40	68	★★★	★★	14,4	★★	2000
★★	★★	5h40	68	★★★	★★	14,3	★★	2100
★★	★★	5h40	66	★★	★★	14	★★	2150
★	★★	7h	68	★★★	★★	13,7	★★	1299
★★	★★	4h25	58	★★	★★	13,6	★★	1899
★★★	★★	4h25	51	★	★★	13	★★	2000
★★	★★	5h10	50	★	★★	12,4	★★	1690
★★	★★	6h25	50	★	★★	12,4	★★	1500
★★	★★	6h10	45	★	★★	12	★	1760
★	★★	7h	51	★	★★	11,9	★	1920
★	★★	7h	46	★	★★	11,5	★	1350



## GUIDE D'ACHAT

## Visez juste !

**Batterie et type d'assistance sont les deux éléments principaux à considérer avant l'achat d'un vélo électrique.**

## LA BATTERIE

Sa capacité s'exprime en wattheures (Wh) et est comprise entre 300 et 600 Wh. Plus elle est grande, plus l'autonomie est censée être élevée, mais cette règle n'est pas infaillible. La capacité peut aussi se décliner en deux autres chiffres, l'un en ampères-heures (Ah), l'autre en volts (V). C'est le premier qu'il faut considérer pour se faire une idée de l'autonomie : une batterie de 8 Ah tiendra moins longtemps qu'une de 14 Ah. Elle peut être positionnée sur le tube de selle,



**La batterie doit s'enlever et se replacer facilement.**

sous le porte-bagages ou sur le cadre. Vérifiez que l'enlever et la replacer est simple et rapide, car vous allez le faire souvent !

## LE MOTEUR ET LE TYPE D'ASSISTANCE

**# Dans le pédalier.** Sauf exception, ce système procure une assistance proportionnelle : plus il y a de force sur les pédales, plus l'assistance est active. Les sensations restent toutefois proches de celles ressenties avec un vélo classique, le confort



**Le moteur « pédalier » procure une assistance progressive.**

en plus. Le moteur « pédalier » présente aussi l'avantage d'équilibrer le vélo. À capacité de batterie égale, les modèles dotés d'un moteur dans le pédalier possèdent une plus grande autonomie que ceux équipés d'un moteur « roue arrière ». En effet, ce dernier ne dose pas l'assistance mais la donne d'emblée à son maximum. Le moteur « pédalier » serait cependant plus sujet aux pannes, car les cyclistes font peu jouer les vitesses de leur vélo électrique. Or, redémarrer au feu avec un développement important demande des efforts considérables au moteur, à la chaîne et aux pignons, ce qui peut entraîner leur usure prématurée.

**# Dans la roue arrière.** C'est une assistance « tout ou rien », livrée d'emblée à son maximum. La sensation est très agréable mais l'autonomie s'en ressent. Autre bémol, l'assistance se met en route avec un léger décalage et peut surprendre si on tourne après un arrêt au feu, ou en reprise dans un virage. Ce type de moteur peut également gêner la réparation en cas de crevaison.

## LE COUPLE

Plus le couple est élevé, plus la sensation de facilité est grande. Il s'exprime en newtons-mètres (Nm). À regarder de près si vous comptez utiliser votre vélo en montagne ou en zone vallonnée. Le couple peut aller de 15 à 85 Nm. Les fabricants précisent rarement cette donnée et préfèrent communiquer sur la puissance du moteur, pourtant toute théorique.

## L'AUTONOMIE

Les constructeurs avancent des fourchettes très larges. Et pour cause : beaucoup



**Le moteur « roue arrière » a moins d'autonomie.**

de paramètres comptent. Poids du cycliste, relief, vent, gonflage des pneus, transport d'un enfant, etc. peuvent affecter l'autonomie. D'après nos résultats, les VAE « tout ou rien » offrent une autonomie plus restreinte que ceux à assistance progressive. Avec le temps, l'autonomie de la batterie s'émousse, quel que soit le type d'assistance,

mais vous pouvez compter sur plusieurs centaines de cycles de charge et de décharge.

## LES FREINS

Les vélos électriques roulant jusqu'à 25 km/h et affichant rarement un poids inférieur à 24 kg, un bon système de freinage est indispensable. Quatre types de freins équipent aujourd'hui les VAE : mécaniques à patins (V-Brake), mécaniques à disque, hydrauliques à patins et hydrauliques à disque. D'après nos tests, aucun ne se distingue. Des modèles munis de V-Brake sont plus efficaces que d'autres dotés d'hydrauliques. Nettement plus coûteux, ces derniers assurent toutefois un vrai confort d'utilisation. Une pression des doigts suffit, quand il faut une force importante avec un système à câbles. Attention, cependant, les freins hydrauliques supposent de l'entretien. Il faut chaque année « purger » le circuit pour en chasser les bulles d'air. Mais si vous optez pour des freins hydrauliques

PHOTOS TUCUMAN





**Au regard de la technicité de certains VAE, les conseils d'un vendeur peuvent être plus qu'utiles !**

## Avant tout achat, faites un essai avec le vélo pour voir comment il se comporte

à disque, attendez-vous à devoir remplacer les garnitures une à deux fois par an, surtout en milieu urbain.

### LES VITESSES

Les systèmes à vitesses dans le moyeu, comme le Nexus, demandent peu d'entretien, ne salissent pas les bas de pantalons et, surtout, la chaîne ne saute jamais ! Attention, cependant, sur un VAE, chaque changement

de vitesse suspend très brièvement l'assistance. En montée, cela peut donner l'impression de perdre l'élan. Mais il s'agit plus d'une habitude à prendre que d'un véritable inconvénient.

### LE POIDS

Il n'a pas tellement d'importance, puisque l'assistance le fait oublier. Mais si pour le garer, vous devez monter ou descendre quelques marches, vélo à la main, il peut être pertinent de vous tourner vers un modèle compact ou pliant.

### L'ESSAI

Il est indispensable pour se faire une idée précise du comportement du vélo. Empruntez-le une demi-heure et faites-lui grimper une bonne côte, vous saurez à quoi vous en tenir.



**Le système à vitesses dans le moyeu est pratique et fiable.**

## NOS CONSEILS

### Prenez-en soin

**Les VAE exigent peu d'entretien, seulement quelques bonnes habitudes.**

#### PENSEZ À LA BATTERIE

La charge peut se faire n'importe quand, sans se soucier du niveau restant, cela n'affecte pas la capacité de la batterie. Il faut cependant éviter les décharges profondes. En cas de non-utilisation du vélo pendant plusieurs mois, n'oubliez pas de la recharger de temps en temps, sans aller jusqu'à la charge complète. Le coût d'une charge est de quelques centimes.

#### ÉPARGNEZ LE MOTEUR

Si votre vélo électrique est équipé d'un moteur dans le pédalier, veillez à faire jouer les vitesses lors de vos trajets et, notamment en ville, à rétrograder avant de vous arrêter au feu. En effet, redémarrer systématiquement sur un gros développement est tentant car cela nécessite moins d'efforts que sur un vélo classique, mais c'est une mauvaise habitude qui met le moteur, les pignons et la chaîne à rude épreuve. Il est préférable de redémarrer sur un petit développement et d'ajuster ensuite les vitesses à votre force de pédalage.

#### NE LE GAREZ PAS N'IMPORTE OÙ

Le vélo peut être rangé dans le garage ou l'abri de jardin. En immeuble, la tâche se complique, sauf si vous disposez d'un local à vélos. Dans la rue, il est exposé

à la convoitise ainsi qu'à la pluie et à la poussière. La cour est une bonne option si vos voisins sont respectueux. Toute solution impliquant de franchir un escalier est à bannir, vous finiriez par ne plus utiliser votre vélo.

#### DISSUADEZ LES VOLEURS

Le plus dissuasif consiste à retirer la batterie dès que le vélo est garé dans l'espace public. Sans batterie, il ne vaut rien et en racheter une coûterait plusieurs centaines d'euros au voleur. Les précautions habituelles restent valables : il faut attacher le vélo à un point fixe avec un, voire deux antivol U. Si vous disposez d'un antivol de cadre, utilisez-le.

#### RÉVISEZ-LE !

Une fois par an, faites réviser le vélo auprès du revendeur.

#### CHANGEZ DE BATTERIE AU BON MOMENT

La batterie peut tenir plusieurs années, selon l'intensité de votre usage. Quand elle perdra en capacité, donc en autonomie, vous pourrez en racheter une nouvelle ou faire reconditionner celle que vous avez déjà : des sites se sont spécialisés sur ce créneau. Même si c'est moins cher que d'en acquérir une neuve, cela reste un investissement important, de plusieurs centaines d'euros.



# ENCEINTES BLUETOOTH

Simple à utiliser, les enceintes Bluetooth permettent d'écouter de la musique, la radio ou tout autre son provenant d'un smartphone. Leur qualité sonore est étonnante.



DOC FABRICANT

## On en pince pour elles

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

**E**n quelques années, l'enceinte Bluetooth s'est imposée comme un système son d'appoint, chez soi ou ailleurs. Sa simplicité d'utilisation a sans doute contribué à séduire tous les publics. Il suffit de connecter l'enceinte à son smartphone ou à sa tablette tactile en Bluetooth pour qu'elle diffuse la musique, sans fil. Dans notre test, la facilité d'emploi est jugée assez sévèrement car nous accordons une grande importance au temps d'accès, c'est-à-dire au délai nécessaire pour entendre du son à partir du moment où l'on a allumé l'enceinte. Par le passé, nous avons enregistré des records à deux ou trois secondes. Aucun des modèles de cette sélection n'atteint ce résultat, la note en pâtit (★ ou ■).

### LA CONNEXION, UNE FORMALITÉ

Connecter son smartphone à une enceinte relève de la formalité : il suffit d'activer le Bluetooth sur son smartphone et d'appuyer sur un bouton de l'enceinte. Les deux appareils se repèrent. La norme Bluetooth présente l'avantage d'éliminer toute contrainte de compatibilité : tous les smartphones et tablettes fonctionnent avec toutes les enceintes.

### COMPTER AU MOINS 150 €

Oubliez les enceintes bas de gamme vendues moins de 100 €. Restituer un son de qualité sur ces petits appareils relève déjà du défi pour les spécialistes ; difficile d'imaginer une bonne qualité sonore sur des modèles fabriqués à la va-vite. Pour une bonne enceinte Bluetooth, comptez entre 150 € et 400 €. L'Ikea Eneby à 49 € est un ovni (69 € avec batterie, lire encadré) !

**L'autonomie est rarement inférieure à 10 heures. La batterie d'un téléphone sera à plat avant celle d'une enceinte !**

### QUALITÉ DU SON : PAS SI MAL !

Vous pourrez constater, dans notre tableau ci-contre, que la qualité sonore de ces petites enceintes est plutôt bonne. Nos tests en laboratoire sont pourtant assez sévères ! Nous procédons d'abord à des mesures techniques, afin de détecter d'éventuels défauts majeurs dans la restitution audio. Courbe de réponse (fréquence de coupure basse et haute, fluctuation) et taux de distorsion (dégradation du son en fonction du volume) sont ainsi passés au crible. Un jury compare ensuite les enceintes à un modèle de référence, puis entre elles, deux par deux. Enfin, trois experts évaluent la restitution du spectre de fréquences, la précision du son et sa dynamique.

### DES HEURES DE MUSIQUE

Généralement, les enceintes Bluetooth intègrent une batterie et se rechargent sur secteur, exactement comme un smartphone. Pour mesurer l'autonomie, nous chargeons à 100 % les batteries. Avec un même niveau sonore de 80 dB à 1 m, et des morceaux de musique identiques, nous relevons le temps nécessaire à la décharge complète de la batterie. Résultat : cette autonomie est très variable d'un modèle à l'autre, mais rarement inférieure à 10 heures. En cas d'écoute prolongée, la batterie de votre smartphone se retrouvera à plat avant celle de votre enceinte. Certains modèles intègrent un port USB capable de recharger votre smartphone. Pratique.

### LES PETITS PLUS

Plusieurs enceintes peuvent servir de kit mains libres pour passer ou recevoir un appel. Par ailleurs, au moment de choisir votre modèle, assurez-vous qu'il n'est pas trop encombrant, voire livré avec une housse si vous pensez l'emporter souvent lors de vos déplacements. ♦



**JBL XTREME 2****250 €** ★★ | 15,2/20

Encombrante (27 cm de long et 2,4 kg), elle est pourtant parfaitement adaptée à un usage en extérieur, car livrée avec une sangle de transport et étanche. Surtout, l'Xtreme 2 nous a bluffés plusieurs fois. Pour l'autonomie, d'abord. JBL annonce 15 h, nous avons dépassé 26 h ! Ensuite, cette enceinte puissante maintient une distorsion très faible, même à un fort niveau sonore. Enfin, elle fait l'unanimité parmi nos experts pour la qualité du son, bien détaillé et équilibré, sa bonne dynamique et la présence du bas médium, très appréciée. Notez par ailleurs qu'un port USB permet de recharger un smartphone et que, via une application disponible sous iOS et Android, vous pourrez utiliser deux enceintes en mode stéréo ou même plusieurs (jusqu'à 100 !) en mode « Party ».

**MARSHALL KILBURN 2****300 €** ★★ | 15,1/20

À la suite du succès de son premier modèle, Marshall renouvelle sa Kilburn, enceinte au look vintage. Cette fois, le design est un peu moins réussi et les matériaux moins nobles. Mais le fabricant a gagné 500 g sur la balance pour arriver à 2,5 kg. Non étanche, cette enceinte a vocation à rester à l'intérieur. La première connexion Bluetooth (appairage) est facilitée par un bouton dédié. La qualité sonore est au rendez-vous, les graves sont profonds et le rendu du spectre est bien équilibré, même si le haut médium et les aigus manquent parfois de naturel. On distingue clairement chaque voix et chaque instrument, la dynamique est bonne, le rendu spatial aussi. Enfin, l'autonomie de plus de 14 heures est satisfaisante et 10 petites LED vous indiquent quand il faut refaire le plein.

**Coup de cœur****IKEA ENEBY****Du bon son pour pas cher**

Nos tests réservent parfois d'excellentes surprises. L'enceinte Ikea Eneby en est une. Malgré son prix de 49 €, elle offre un son naturel, détaillé, dynamique et bien équilibré... Bref, plaisant. Même quand l'enceinte est poussée à fond, la distorsion harmonique demeure très faible. Mais à ce tarif, l'Eneby est vendue sans batterie (il faudra donc la relier au secteur). Pour un usage nomade, vous devrez acheter la batterie à 19,95 € (soit un total de 69 €). Cela dit, son autonomie est l'autre bonne surprise : elle a tenu 24 heures, une performance assez rare et très supérieure à ce qu'annonce Ikea (8 h-10 h) ! Même en ajoutant le socle à 12,95 €, destiné à accueillir la batterie, ou un support mural à 3,99 €, l'Ikea Eneby reste une très bonne affaire.

**14 ENCEINTES BLUETOOTH**

# 14 ENCEINTES BLUETOOTH

	QUALITÉ DU SON	BATTERIE		FACILITÉ D'EMPLOI		APPRECIATION	PORTABILITÉ	APPRECIATION GLOBALE	PRIX	Recharge smartphone sur port USB
	Jury d'écoute	Mesures audio				h		NOTE SUR 20	€	Poids kg
1 JBL XTREME 2	★★★	★★	★★★	★	★★★	26h12	■	15,2 ★★	250	2,4 ●
2 MARSHALL KILBURN 2	★★★	★★	★★★	★	★★	14h09	■	15,1 ★★	300	2,5 -
3 MARSHALL STOCKWELL	★★★	★	★★★	★	★★★	26h55	★★	15,1 ★★	200	1,2 -
4 JBL BOOMBOX	★★★	★	★★★	★	★★★	37h40	■ ■	15 ★★	399	5,3 ●
5 HARMAN KARDON ONYX STUDIO 5	★★★	★★★	★★★	★	★★	9h09	■ ■	14,9 ★★	200	3 -
6 IKEA ENEBY	★★★	★★	★★	★	★★★	24h17	★	14,5 ★★	69 <sup>(1)</sup>	1,8 -
7 DENON ENVAYA DSB-250BT	★★	★★	★★	★	★★	12h30	★★★	14,4 ★★	250	0,8 -
8 JBL CHARGE 4	★★	★★	★★	★	★★★	18h33	★★	14,2 ★★	200	1 ●
9 ULTIMATE EARS MEGABOOM 3	★★	★	★★	★	★★	13h35	★★	14 ★★	200	0,9 -
10 ULTIMATE EARS BOOM 3	★★	★	★★	★	★★	13h27	★★★	13,4 ★★	150	0,6 -
11 BANG & OLUFSEN BEOPLAY P6	★★	★★★	★★	★	★	9h25	★★	13,4 ★★	400	1 -
12 BANG & OLUFSEN BEOPLAY P2	★	★★★	★	★	★	3h12	★★★	10,4 ★	170	0,3 -
13 HOUSE OF MARLEY NO BOUNDS XL	★	★★	★	■	★★★	17h44	★	9,9 ★	170	1,6 ●
14 HOUSE OF MARLEY NO BOUNDS SPORT	★	★	★	★	★★	8h50	★★★	8,7 ★	120	0,5 -

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ● : oui ; - : non. (1) Prix de l'enceinte en y ajoutant la batterie, vendue 19,95 €.

# MATELAS BÉBÉ

Les résultats de *Stiftung Warentest*, nos confrères allemands, sur les matelas pour bébé nous avaient alertés en tout début d'année. Certains risquaient d'étouffer l'enfant ! Aussitôt, *Que Choisir* lançait ses propres analyses.

JC MOSCHETTI/REA



## 10 modèles testés, 5 recalés !

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS** avec **NADÈGE MAZERY**

**O**uf ! Le marché français des matelas pour bébé est plus sécurisé qu'en Allemagne. Sur les 10 modèles achetés, aucun ne présente de risque d'étouffement, que ce soit à l'état neuf ou même après nos essais simulant le vieillissement. Nous avons effectué exactement le même essai de laboratoire que nos confrères d'outre-Rhin, celui de la balle. Il simule le risque d'enfoncement de la tête du bébé dans le matelas. Échouer à ce test est impardonnable, car si jamais le tout-petit se retrouve couché sur le ventre, son visage s'enfonce dans le matelas. Sa respiration peut alors se trouver bloquée, tant par le nez que par la bouche. Il manque d'oxygène et c'est le drame.

Heureusement, les parents peuvent être rassurés par les marques que nous avons sélectionnées. On les trouve à la fois en magasin et sur Internet, il s'agit des plus vendues. Elles se partagent entre spécialistes du matériel de puériculture, comme Aubert, Lilou Miaka,

Kadolis, Bébé 9, et l'enseigne Ikea, qui propose pas moins de six modèles pour les tout-petits, le Belge AeroSleep, très présent sur le marché hexagonal, ou Emma, une marque spécialisée dans le matelas universel sur Internet.

### Pas de gros risques mais de gros défauts !

Si le risque d'étouffement des bébés est exclu, certains modèles présentent néanmoins de belles anomalies. Et notre orgueil national en prend un sérieux coup. Les cinq matelas *made in France* que nous avons choisis du fait qu'ils sont les plus vendus cumulent les problèmes. Ils sont d'abord les seuls à être traités « anti ». Ce goût pour l'anti-acarien, l'antibactérien, voire l'antimoissure, est décidément une pathologie nationale. Dans notre dernier test de matelas pour adulte, nous avons déjà pénalisé les marques françaises : elles étaient les seules à traiter leurs modèles aux biocides. C'est à nouveau le cas pour les matelas destinés aux très jeunes enfants. Or, il est encore plus inadmissible de mettre les bébés, qui dorment beaucoup, en contact avec une ou plusieurs substances chimiques. Ces matelas traités contiennent en effet des biocides de la redoutable >>>

### COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

Si la fermeté et le confort sont des critères classiques pour un test de matelas, les exigences de sécurité draconiennes sont en revanche très spécifiques pour ceux destinés aux bébés. Le test des risques mécaniques (colonne risque de blessure du tableau) et le test d'enfoncement de la balle, qui simule celui de la tête du nourrisson, sont d'une importance cruciale. Autres critères prédominants, la facilité d'entretien et de lavage de la housse, ainsi que l'absence de traitements chimiques.



La balle, qui pèse 2,5 kg et mesure 11,5 cm de diamètre, simule l'enfoncement de la tête du bébé en trois endroits du matelas, à l'état neuf puis après les tests d'endurance.

**Aucun des modèles achetés en France ne présente de risque d'étouffement**

## CARTON ROUGE POUR LE MADE IN FRANCE

# **LILOU MIAKA**  
Matelas confort

# **CANDIDE**  
Les essentiels  
– Matelas climatisé

# **AUBERT**  
Matelas confort blanc

# **P'TIT LIT**  
Matelas duo confort

# **BÉBÉ 9** Matelas  
baby primo blanc

Mais quelle mouche a piqué les fabricants français de matelas pour bébé ? Leurs références les plus vendues méritent vraiment un carton rouge, et c'est bien dommage.

**Leur première anomalie criante**, c'est l'absence de housse amovible et lavable en machine. Quand on fabrique des produits destinés aux tout-petits, le b.a.-ba de l'hygiène consiste à faire en sorte que tout ce qui peut avoir des traces

de vomi, de régurgitations et de fuites passe très régulièrement en machine. Il est inadmissible que ce soit impossible.

**La seconde anomalie** tient à la présence de substances chimiques biocides. « Pour des raisons d'hygiène », nous ont répondu les fabricants. Leurs matelas étant conçus sans housse amovible, sans doute pour réduire les coûts, ils ajoutent des traitements chimiques afin d'éviter la prolifération de bactéries, voire de moisissures. Aubert et P'tit lit sont les moins dosés en biocides.



**Ikea Krummelur**

49 € | ★★ | 15,7/20

Un petit prix, 49 €, pour un quasi sans-faute. Ce matelas répond à toutes les exigences de sécurité. Il est bien noté en confort, il soutient aussi bien les nouveau-nés que les enfants de 3 ans, ce qui est rare. Il est d'un accueil neutre, le bébé n'aura pas de sensation de froid ni de chaud. On aurait juste aimé qu'il soit plus respirant. Coutil déhoussable et lavable.



**Ikea Jättetrött**

99 € | ★★ | 15,3/20

Ce matelas à ressorts est un peu moins confortable que le Krummelur pour les bébés, leur colonne vertébrale y est moins soutenue. Il est d'un accueil froid et moyennement ventilé, mais parfait sur tous les autres critères. Sa housse est amovible et lavable. Mais à quoi bon payer 99 € alors qu'Ikea fait mieux à moitié prix ?



**Kadolis Coco+Latex**

120 € | ★★ | 13,9/20

Kadolis mise sur les matériaux naturels. En fibres de coco, le cœur du matelas est recouvert d'une couche de latex. Le coutil, en partie à base de pulpe de bois, est déhoussable et lavable. D'un accueil neutre, il est très bien ventilé et répond à tous les critères en termes de sécurité. Il est d'un soutien moyen pour les tout-petits, mais adapté aux 2-3 ans.

## 10 MATELAS POUR LIT BÉBÉ 60 X 120 CM

10 MATELAS POUR LIT BÉBÉ 60 X 120 CM			FERMETÉ	RESPIRABILITÉ DU MATELAS	CHALEUR	RISQUE DE BLESSURE	D'ENFONCEMENT	ENDURANCE TEST	ENTRETIEN	ANALYSES CHIMIQUES	APPRECIATION GLOBALE	NOTE SUR 20	PRIX	Traitement antibactérien et antiaffaiblissement	Housse amovible	Fabrication	
												€		kg/m³			
1	IKEA KRUMMELUR	TF	★★	★	N	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	15,7	★★	49	29	non	oui	Pologne
2	IKEA JÄTTETRÖTT	F	★	★	F	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	15,3	★★	99	31	non	oui	Pologne
3	AEROSLEEP SLEEP SAFE PACK EVOLUTION	TF	★	★★	N	★★★★	★★★★	★★	★★★★	★★★★	14,5	★★	159	33	non	oui	Belgique
4	KADOLIS COCO+LATEX	TF	★	★★	N	★★★★	★★★★	★★	★★★★	★★★★	13,9	★★	120	-	non	oui	Espagne
5	EMMA MATELAS BÉBÉ EMMA KIDS	TF	★★	★★	N	★	★★★★	★★★★	★★	★★★★	11,5	★	179	37	non	oui	Allemagne
6	LILOU MIAKA MATELAS CONFORT	TF	★★	★	C	★★★★	★★★★	★★	■ ■	■ ■	9	★	73	22	oui	non	France
7	CANDIDE LES ESSENTIELS - MATELAS CLIMATISÉ	F	★★	★	N	★★★★	★★★★	■ ■	■ ■	■	8,1	★	150	20	oui	non	France
8	AUBERT MATELAS CONFORT BLANC	TF	★	★	N	★	★★★★	★★★★	■ ■	★★	7,1	■	75	22	oui	non	France
9	P'TIT LIT MATELAS DUO CONFORT	F	★	★	N	★	★★★★	★★★★	■ ■	★★	7	■	70	22	oui	non	France
10	BÉBÉ 9 MATELAS BABY PRIMO BLANC	E	★	★	N	★	★★★★	★★★★	■ ■	■ ■	6,9	■	50	17	oui	non	France

E : Équilibré. F : Ferme. TF : Très ferme.  
F : Froid. N : Neutre. C : Chaud.  
★★★★ très bon ★★★ bon ★ moyen  
■ médiocre ■ ■ ■ ■ mauvais - : non.

### RESPIRABILITÉ

Le matelas doit évacuer la sueur et l'humidité, l'air doit pouvoir circuler.

### DENSITÉ MOUSSE

De nombreux sites recommandent, à tort, une densité de 20 à 22 kg/m³ pour éviter le syndrome de la tête plate. Ce n'est pas si simple (voir p. 48-49).



## NOS CONSEILS D'ACHAT

# **Les dimensions du matelas** doivent être identiques à celles du lit. Pour éviter tout risque d'accident, il ne faut pas d'espaces sur les côtés.

# **Le couil du matelas** doit impérativement être déhoussable et lavable en machine.

# **Bannissez tout surmatelas ou alèse** imperméable en PVC. Le matelas doit être ventilé et respirant pour réguler la température du corps de l'enfant.

# **Le matelas ne doit pas être traité « anti ».**

Il est d'ailleurs inutile de faire confiance aux labels, que ce soit Oeko-Tex « *confiance textile, testé substances nocives* » ou Certipur. Ils autorisent tous deux les biocides allergisants.

# **Il faut investir dans un nouveau matelas** à chaque naissance, car les matelas pour bébé n'ont pas l'endurance de ceux pour adulte.



TUCUMAN

**Le couil du matelas doit être déhoussable et lavable en machine.**

>>> famille des isothiazolinones, de l'OIT et/ou du pyrithione de zinc, autrement dit des substances allergisantes, voire du thiabendazole, un fongicide. Exposer les tout-petits à de tels composés relève de l'absurde.

Ces modèles fabriqués en France sont ensuite les seuls à ne pas avoir de housse amovible et lavable, c'est antihygiénique. Les bébés transpirent, ils régurgitent souvent, et il arrive que les couches fuient.

## Les matelas français testés sont traités avec des biocides chimiques

Pouvoir laver la housse du matelas quand un « accident » se produit est indispensable pour le bien-être de l'enfant. Il est désolant que des produits conçus pour les moins de trois ans ne soient pas déhoussables et que, de surcroît, ils indiquent « *do not wash* » (« ne pas laver »).

### Nombreuses garanties de sécurité

En dehors de ces défauts rédhibitoires, les matelas pour bébé doivent présenter toutes les garanties de sécurité, empêcher tout risque de blessure, d'étranglement, de suffocation, de coincement. Pour éviter

que le tout-petit se blesse entre le matelas et le bord du lit, la norme impose par exemple que les dimensions du matelas soient correctes, l'écart admis n'étant que de 1 cm. Quatre modèles excèdent pourtant cet écart : ils sont notés ★ dans notre tableau. Autre test, celui d'endurance et de vieillissement accéléré, qui correspond à trois ans d'utilisation. Les matelas doivent en effet demeurer en bon état tant que l'enfant peut dormir dessus. Sur les 10 modèles sélectionnés, un seul, le Candide, a échoué à ce test. *Que Choisir* déconseille vivement de le garder pour une nouvelle naissance, car si son défaut reste sans risque d'étouffement quand l'enfant approche de ses trois ans, il est dangereux pour un bébé.

Enfin, il faut avoir à l'esprit qu'un matelas pour bébé ne s'achète pas sur les mêmes critères que pour un adulte. La « fermeté » répond par exemple à d'autres exigences. Les matelas testés sont beaucoup moins souples que les modèles pour adulte, mais le ressenti du tout-petit n'est pas du tout le même à cause de sa petite corpulence et de son faible poids. Des caractéristiques comme l'épaisseur ou le poids du matelas sont, quant à elles, sans importance. Peu importe qu'il fasse 8 ou 12 cm d'épaisseur, ou qu'il pèse 2 ou 4 kg, le matelas sera toujours facile à manipuler. ♦

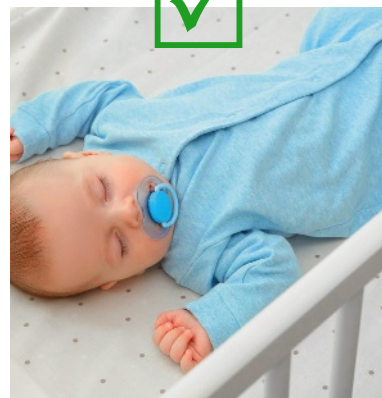
## Trois questions à... // HUGUES PATURAL

« Les parents doivent

**QUE CHOISIR** Si la mort subite du nourrisson a diminué, elle reste d'actualité, mais on lit ou on entend tout et son contraire sur le sujet. Comment protéger les bébés ?

**HUGUES PATURAL** Beaucoup de contrevérités circulent, alors que le facteur le plus important de risque de mort subite est identifié depuis le début des années 1990. Trois fois sur quatre, le drame est dû à un étouffement. S'il se produit surtout quand le bébé est couché sur le ventre, même lorsqu'il est sur le côté, il peut basculer sur le ventre. Le nombre de morts subites a chuté depuis que la consigne de coucher impérativement les nourrissons sur le dos a été donnée. On recensait 1500 décès

## Les risques d'étouffement



AFRICA STUDIO/SHUTTERSTOCK

**Lit à barreaux sans tour de lit, bébé couché sur le dos dans sa turbulette, sans rien autour de lui qui puisse l'empêcher de bouger ou présenter un risque d'étouffement.**

Chef du service réanimation néonatale et pédiatrique au CHU de Saint-Étienne



la tête toujours du même côté. On ne le laisse pas dans son lit quand il est éveillé, on le prend dans ses bras, il peut ainsi s'ouvrir au monde et regarder dans toutes les directions. À partir du deuxième mois, on commence à l'installer sur son tapis d'éveil et à varier ses postures en stimulant son attention avec des jouets de couleurs vives. On évite les balancelles, les poufs en microbilles et tout ce qui peut l'empêcher de remuer librement.

## résister au mercantilisme des industriels »

par an avant, contre 400 actuellement. J'insiste pourtant sur le fait que sur ces 400 décès, au moins 250 sont encore évitables, car exclusivement dus à de mauvaises positions de couchage.

**QC Parallèlement à cette consigne de couchage sur le dos, on a vu le syndrome de la tête plate augmenter chez les tout-petits. Y a-t-il un lien entre les deux ? Sinon, d'où vient cette hausse des cas de tête plate ?**

**H. P.** Accuser le couchage sur le dos est en grande partie infondé. On ferait mieux de s'interroger sur les matériels de puériculture qui immobilisent les bébés. Les responsables de ce syndrome de la tête plate, ce sont tous les accessoires à la mode que

les parents achètent en croyant bien faire, comme les cale-bébé ou cale-tête, les coussins antitête plate, les nids ou cocons de sommeil... Tous ces matériels vont à l'encontre de la physiologie du nourrisson, de son aptitude à bouger spontanément, qui est en réalité très importante dès la naissance. En bloquant la tête des bébés ou en les maintenant dans une position déterminée, ces accessoires sont délétères. Il suffit que ses muscles cervico-dorsaux soient inactifs quelques jours pour qu'un nourrisson attrape un torticolis. Il a alors du mal à bouger la tête, les appuis du crâne se font toujours au même endroit, déformant petit à petit la boîte crânienne et provoquant le syndrome de la tête plate.

Les parents doivent résister au mercantilisme des industriels de la puériculture et à la désinformation.

**QC Mais si tous ces matériels qu'on croit utiles sont nocifs ou potentiellement dangereux, quels conseils pouvez-vous donner aux parents ?**

**H. P.** S'il n'est pas entravé dans ses mouvements pendant ses premiers mois, un bébé n'aura pas la tête plate. Son activité motrice spontanée doit être préservée, et même favorisée. Dès la sortie de la maternité, on le fait dormir dans sa turbulette, sur un matelas ferme, dans un lit à barreaux sans tour de lit, pour qu'il soit stimulé. On alterne son sens de couchage matin et après-midi pour éviter qu'il tourne



**Oreiller, couette et couverture présentent un risque d'étouffement. À éviter dans les lits des tout-petits.**



**Les cale-tête entravent ses mouvements et peuvent provoquer le syndrome de la tête plate.**



**Le bonnet risque de glisser sur le visage du bébé et de l'empêcher de respirer.**

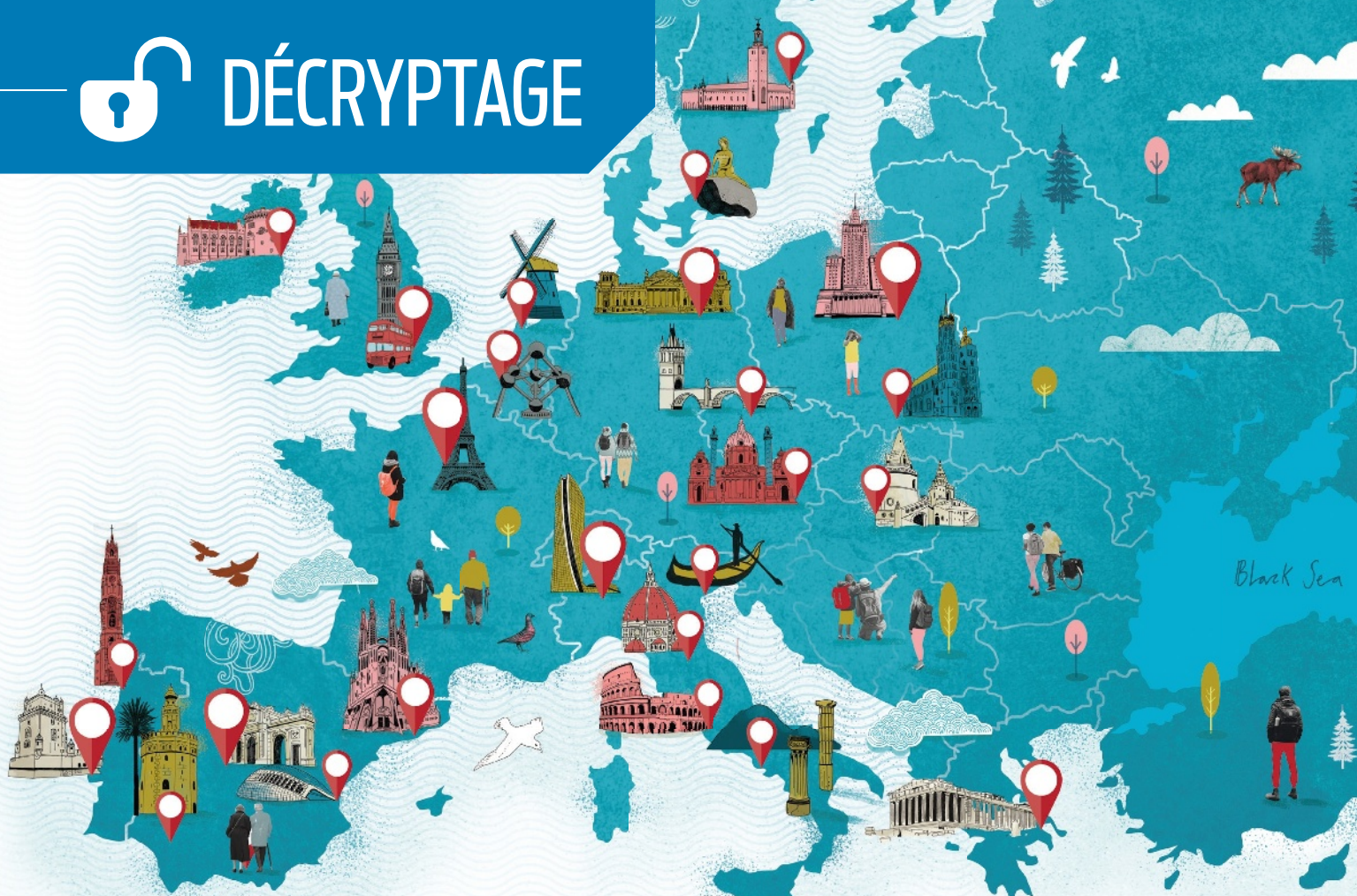


**Couché sur le côté, le nourrisson peut basculer sur le ventre et risque de s'étouffer.**



**Les doudous c'est bien, mais pas pendant son sommeil. Il peut s'étouffer.**





## TOURISME

# L'Europe au juste prix

Offre culturelle, restauration, niveaux de prix... De Lisbonne à Stockholm, vous nous avez fait part de vos coups de cœur et de vos déceptions. À quelques semaines des vacances d'été, voici aussi nos conseils.

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

**M**oins loin et moins cher. Telles sont les nouvelles habitudes de voyage des Français, selon une étude parue au mois d'avril sur le site Travelzoo. Adeptes du sud de l'Europe (Grèce, Espagne et Italie sont les pays les plus prisés), ils ont réduit leur budget et n'hésitent pas à rogner sur leur confort pour mieux profiter des atouts de leur destination. Ainsi, ils privilégient la visite de musées et de monuments, plutôt qu'un hôtel de catégorie supérieure ou un vol avec une compagnie aérienne non *low cost*. Ce constat est validé par une enquête de satisfaction menée par *Que Choisir* en octobre 2018, dans

cinq pays (Belgique, Espagne, France, Italie, Portugal), avec ses partenaires européens. Au total, 10 500 personnes, ayant visité une ville au cours des deux dernières années et passé au moins une nuit sur place, ont répondu au questionnaire. Pour éviter les biais (lire encadré « Les villes françaises », p. 53), pour chaque ville, seules les notes et les avis des visiteurs étrangers ont été pris en compte. Derrière Paris, ville la plus visitée par les Français, figurent Lisbonne, Barcelone, Rome et Londres. Autant de cités réputées pour leur patrimoine et leur offre culturelle. Petite surprise, à l'heure où les billets d'avion à prix cassés incitent à multiplier

### LE TOP 3

SELON VOTRE PROFIL



**JEUNES**  
(18-34 ans)  
**1** Budapest  
**2** Valence  
**3** Porto



**ADULTES**  
(35-59 ans)  
**1** Cracovie  
**2** Copenhague  
**3** Édimbourg

Suite p. 52

## NOTRE ENQUÊTE SATISFACTION

26 VILLES EUROPÉENNES :  
VOTRE CLASSEMENT SELON VOTRE BUDGET

**Vous avez été 10 500 à répondre à notre questionnaire qui propose six critères d'évaluation. Voici le palmarès de vos destinations préférées en Europe.**

## VILLES BON MARCHÉ : MOINS DE 110 €/JOUR

	OFFRE CULTURELLE	COMMERCE	RESTAURATION	ENTRETIEN-PROPRETÉ	AMABILITÉ	SENTIMENT DE SÉCURITÉ	APPRÉCIATION GLOBALE	HORS PRIX/JOUR VOYAGE(1)
CRACOVIE	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★ 8,6	87 €
SÉVILLE	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★ 8,4	101 €
VALENCE	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★ 8,4	103 €
LISBONNE	★★	★	★★	★	★★	★★	★★ 8,3	100 €
BUDAPEST	★★	★	★★	★★	★	★★	★★ 8,3	101 €
PRAGUE	★★	★	★	★★	★	★★	★★ 8,2	103 €
BARCELONE	★★	★★	★★	★	★	★	★★ 8,1	106 €
VARSOVIE	★★	★	★★	★★	★	★★	★★ 8,1	75 €
PORTO	★★	★	★★	★	★★	★★	★★ 8,1	96 €
MADRID	★★	★★	★★	★	★★	★★	★★ 8	105 €
ATHÈNES	★★	★	★	■	★★	★	★ 7,8	101 €
NAPLES	★★	★	★	■	★	■	★ 7,6	97 €

## VILLES À TARIFS MOYENS : DE 110 € À 130 €/JOUR

	OFFRE CULTURELLE	COMMERCE	RESTAURATION	ENTRETIEN-PROPRETÉ	AMABILITÉ	SENTIMENT DE SÉCURITÉ	APPRÉCIATION GLOBALE	HORS PRIX/JOUR VOYAGE(1)
ÉDIMBOURG	★★	★	★	★★	★★	★★	★★ 8,3	111 €
VIENNE	★★★	★	★	★★★	★★	★★	★★ 8,3	113 €
BERLIN	★★	★	★	★★	★	★★	★★ 8,2	117 €
ROME	★★★	★★	★	★	★	★★	★★ 8,1	117 €
STOCKHOLM	★★	★	★	★★	★★	★★★	★★ 8,1	124 €
AMSTERDAM	★★	★	★	★★	★★	★★	★★ 8	130 €
MILAN	★★	★★	★	★	★	★★	★ 7,9	113 €
DUBLIN	★★	★	★	★★	★★	★★	★ 7,9	117 €
PARIS <sup>(2)</sup>	★★	★★	★	★	★	★	★ 7,8	126 €
BRUXELLES	★★	★	★	★	★★	★	★ 7,7	114 €

## VILLES CHÈRES : PLUS DE 130 €/JOUR

	OFFRE CULTURELLE	COMMERCE	RESTAURATION	ENTRETIEN-PROPRETÉ	AMABILITÉ	SENTIMENT DE SÉCURITÉ	APPRÉCIATION GLOBALE	HORS PRIX/JOUR VOYAGE(1)
COPENHAGUE	★★	★	★	★★★	★★	★★★	★★ 8,3	144 €
FLORENCE	★★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★ 8	134 €
LONDRES	★★	★★	★	★★	★	★★	★ 7,9	134 €
VENISE	★★	★	★	★	★	★★	★ 7,9	145 €

(1) Comprend l'hébergement, la restauration, les visites et les dépenses diverses hors trajet aller-retour. (2) Les notes des voyageurs français n'ont pas été prises en compte.

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

## En route pour la périphérie de l'Europe

Pour voyager pas cher, direction l'est et le sud de l'Europe. De la vieille cité médiévale de Cracovie (qui a moins souffert que Varsovie, détruite à 90 % en 1944) aux bains publics de Budapest (la « perle du Danube ») en passant par Prague et ses 100 clochers, vous découvrirez des villes dont l'histoire agitée se traduit par une multitude de lieux à visiter. En Espagne et au Portugal, vous appréciez la qualité de la restauration, l'hospitalité des habitants et l'offre culturelle. Malgré la richesse de leur patrimoine, Athènes et Naples – en plus de son insécurité perçue – souffrent de leur manque d'entretien.

## L'embarras du choix

Il y en a pour tous les goûts : les amateurs de culture et d'histoire plébisciteront Vienne ou Rome (même si la capitale italienne reste en retrait sur les autres critères), tandis que les fans de shopping se tourneront vers Paris ou Milan. Édimbourg et Dublin sont deux villes où les habitants sont jugés les plus aimables (l'effet celtique ?). La qualité de la restauration, elle, chute par rapport aux villes bon marché : difficile de bien manger et à bon prix d'Édimbourg à Bruxelles. Paris, première destination du classement en nombre de nuitées, pêche sur les critères de la sécurité et de l'hospitalité.

## Londres coûte cher

Surprise du côté des villes chères : Copenhague, si discrète, s'impose grâce à sa propreté, sa sécurité et l'amabilité de ses habitants, critères où elle est en tête. En léger retrait au niveau culturel, elle offre aux touristes une qualité de service imbattable. Pour Venise, c'est l'inverse. Son intérêt historique est incomparable mais la qualité de service laisse à désirer. La faute d'un tourisme de masse poussé à l'extrême ? Londres est critiquée pour sa nourriture (qui l'eût cru ?) et ses prix : 31 € pour la Tour de Londres ou 25 € pour l'abbaye de Westminster, c'est un budget ! >>>



les courts séjours, nos lecteurs continuent de prendre le temps de découvrir leur lieu de vacances: 53 % des répondants français y ont passé au moins quatre nuits. C'est le cas de seulement 36 % des Belges, plus enclins à s'échapper pour un week-end.

Selon notre enquête, le budget moyen des Français lors de leur séjour s'est élevé à 1 260 €, dont 345 € pour le transport et 392 € pour l'hébergement: ils partent plus loin et restent donc plus longtemps sur place que leurs voisins (cinq nuits le plus souvent, contre quatre pour les visiteurs étrangers). Hors Paris qui est assez cher, les autres destinations françaises ne sont pas non plus des plus économiques: 107 € par jour pour Marseille, 100 € pour Bordeaux, 98 € pour Lyon. Si l'on veut voyager à bas prix, mieux vaut se tourner vers l'est et le sud de l'Europe. Certaines villes, souvent méconnues, regorgent d'activités et de monuments. C'est le cas de Cracovie, deuxième ville la moins chère de l'étude, et pourtant la mieux notée. Outre le centre historique et son château, il est possible de visiter les mines de sel de Wieliczka ou le mémorial d'Auschwitz, assez proches. Les trésors de Séville et le charme de

## Évitez le tourisme de masse pour voyager moins cher



E. TSCHAEN/REA

Pour un Paris-Londres, prendre l'Eurostar permet de gagner 3 h 24 par rapport à l'avion.

Valence (moins renommée que Barcelone), méritent également le détour. Nos tableaux le montrent: voyager moins cher, c'est aussi éviter les villes en proie au tourisme de masse.

## Le train, plus écolo et parfois plus rapide

Selon l'Ademe (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie), pour un kilomètre parcouru en avion, un passager émet 172 g de CO<sub>2</sub>, contre 213 g en voiture et de 3 g à 10 g en train. À l'heure où de plus en plus de voyageurs

s'inquiètent de leur impact sur le climat, les Français peuvent s'estimer chanceux. Au-delà de l'impressionnante richesse culturelle de leur pays et de la diversité de ses paysages, ils peuvent atteindre en train la plupart des grandes villes européennes. Or, un Marseille-Bruxelles n'émet

que 9 g de gaz à effet de serre, contre 106 g en avion et 120 g en voiture (cette dernière devient donc moins polluante que l'avion à partir de deux passagers). Sans compter que le rail est parfois plus rapide: pour un Paris-Londres, choisir l'Eurostar permet de gagner 3 h 24 par rapport à l'avion, selon une étude d'Omio (ex-GoEuro) qui prend en compte le temps de trajet, mais aussi la circulation aux abords des villes concernées et les contrôles de sécurité. Au total, 53 % des répondants à notre enquête ont pris l'avion pour se rendre sur leur lieu de séjour. D'ici à notre prochaine enquête, le «flygskam» (terme suédois signifiant «honte de prendre l'avion») fera-t-il baisser ce taux? Avec 15,7 % de personnes ayant voyagé en train (contre 8,9 % pour les répondants espagnols et 4,9 % pour les Portugais), les Français ont déjà une longueur d'avance.

## La crainte du terrorisme

Le changement climatique n'est pas la seule préoccupation des touristes, loin de là. Dans notre étude, près d'un tiers d'entre eux a annulé un voyage par crainte du terrorisme au cours des cinq dernières années. Paris, lourdement frappé en 2015, est la ville ayant connu le plus d'annulations, devant Istanbul, Le Caire et Londres, cette dernière ayant été touchée par une vague d'attentats en 2017. Les villes perçues comme les plus sûres se situent principalement dans le nord et l'est de l'Europe: Copenhague, Cracovie, Édimbourg, Stockholm et Vienne ont convaincu nos lecteurs sur ce critère. ♦

## LE TOP 3

### SELON VOTRE PROFIL



#### SENIORS

(60 ans et +)

- 1 Cracovie
- 2 Séville
- 3 Stockholm



#### VOYAGEURS SOLO

- 1 Vienne
- 2 Berlin
- 3 Budapest

#### COUPLES SANS ENFANTS



- 1 Cracovie
- 2 Séville
- 3 Valence



#### COUPLES AVEC ENFANTS

- 1 Venise
- 2 Prague
- 3 Berlin

## PASS TOURISTIQUES

# Calculez avant de craquer



A. HUB/LAIF/REA

Des forfaits visites + transports, vendus par les municipalités ou des sociétés privées, sont proposés dans la plupart des villes touristiques. Leur intérêt dépend de votre façon de voyager.

Les pass touristiques promettent monts et merveilles aux visiteurs : entrée gratuite dans des dizaines de musées et d'attractions, réductions dans des restaurants, transport illimité... Avant de craquer, mieux vaut établir un planning de vos visites. Si vous souhaitez prendre votre temps et flâner, un pass sera difficile à rentabiliser. Au contraire, si vous préférez courir de musée en monument, ce sera peut-être le cas, à condition de bien calculer les temps d'attente, de visite et de déplacement entre les sites. Les questions à se poser : les musées que je souhaite visiter sont-ils inclus ? Puis-je bénéficier, sans pass, d'entrées gratuites (l'accès à beaucoup de monuments est libre, par

exemple, le premier dimanche du mois) ou de réductions (étudiant, senior...) ? La ville se découvre-t-elle facilement à pied ou prendrai-je souvent les transports en commun ? Parmi les pass de trois jours rentables, citons le Berlin museum pass (29 €), le Roma pass (38,50 €), la Lisboa card (42 €) et même le très cher London Pass (146 €), qui permet d'accéder aux (très onéreux) sites les plus importants de la ville. À l'inverse, le Madrid city pass (97 € sans limite de temps) est difficile à rentabiliser sans visiter un grand nombre de musées... qui ne vous intéresseront pas tous forcément. Voici aussi quelques conseils pour faire des économies dans les villes les plus chères de notre classement.

**# Venise.** Évitez l'été, quand les tarifs sont multipliés par quatre. Pour les 6-29 ans, la carte Rolling Venice (6 €) offre des réductions sur les transports et les monuments.

**# Londres.** En présentant un billet de la National Rail (comme celui depuis l'aéroport), vous bénéficierez de l'offre 2 for 1 (deux entrées pour le prix d'une) dans de nombreux monuments.

**# Florence.** La Firenze card est chère (85 € pour 72 heures) mais fait office de coupe-file dans les musées. L'attente au guichet étant souvent supérieure à deux heures, ça s'étudie...

**# Copenhague.**

Pratiquement toutes les bouteilles y sont consignées, n'oubliez pas de les rapporter en magasin.

**# Rome.** En raison du jumelage des deux villes, les musées romains sont gratuits pour les Parisiens.

**# Édimbourg.**

La boisson nationale, le whisky, est très taxée... et plus chère qu'en France.

**# Vienne.** L'opéra propose des places debout à partir de 4 €.

**# Berlin.** Le bus 100 dessert les principaux monuments. Une bonne solution pour éviter les bus touristiques.



## Les villes françaises vues par les Français

Notre enquête de satisfaction, menée dans cinq pays, ne prend en compte, pour chaque ville, que les avis des touristes venant d'autres pays. La note des lecteurs de *Que Choisir* n'est donc pas retenue dans l'évaluation des villes françaises. Les nationaux sont systématiquement plus sévères que les étrangers sur leurs grandes villes, notamment à cause de leur perception de l'insécurité et de l'amabilité. Ainsi, sur ce critère de l'amabilité, les Français donnent une note de 5,9/10 aux Parisiens, alors que les étrangers accordent

à ces derniers 7,3/10 ! Cela dit, comment jugez-vous la France ? Lyon s'en sort le mieux, avec 8,1/10. La capitale des Gaules est louée pour la qualité de son offre commerciale, ses transports en commun et sa propreté. Nantes (7,9), Strasbourg (7,8), Bordeaux (7,8) et Toulouse (7,7) se tiennent dans un mouchoir de poche. Nantes, capitale de la Bretagne historique, est considérée comme la ville la moins chère de l'Hexagone par les sondés et celle, avec Strasbourg, dont les habitants se montrent les plus aimables. Bordeaux,

avec sa cité du vin et son centre historique rénové, procure le sentiment de sécurité le plus fort, tandis que Toulouse est en retrait sur l'entretien des voies et la propreté. Enfin, Paris (7,1) et Marseille (6,9) sont sévèrement jugés, notamment pour leurs prix élevés et leur niveau de sécurité. En outre, leurs habitants (surtout à Paris) sont vus comme les plus désagréables de France. La cité phocéenne est aussi taclée à cause de son manque de propreté, sa faible offre commerciale et son réseau de transports insuffisant.





JARDINAGE

# Des merveilles sans pesticides

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier dernier, les particuliers ne peuvent plus acheter de produits phytosanitaires. Il n'y a pas de quoi s'affoler pour autant, des solutions 100 % naturelles donnent d'excellents résultats. La preuve avec nos reportages, photos à l'appui.

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS**

**I**l est désormais interdit de vendre des produits phytosanitaires au grand public. C'est une excellente nouvelle pour notre santé et l'environnement, mais un épouvantable casse-tête pour de nombreux propriétaires de jardins qui avaient l'habitude de pulvériser insecticides et fongicides, et d'utiliser le Roundup pour faire place nette dès les premiers beaux jours. L'interdiction réglementaire impose de modifier ses pratiques. Car si les produits de traitement bio restent autorisés, en abuser présente beaucoup d'inconvénients. La bouillie bordelaise, par exemple, détruit

la vie des sols. De plus, la plupart des insecticides ne sont pas sélectifs, ils tuent autant les insectes utiles que les ravageurs visés. Le savon noir, dont on entend tant de bien, appartient à cette catégorie. Ces produits sont donc incompatibles avec la présence des coccinelles, des syrphes ou des carabes, ou encore des mésanges, des hérissons... Bref, de tous les auxiliaires qui ont une importance cruciale au jardin. Ils y jouent en effet le même rôle que les pesticides en éliminant les nuisibles. Mais il est inutile de les attendre dans un jardin tiré au cordeau, ils ont impérativement besoin de sols vivants et d'une végétation variée. Tant mieux, c'est également tout bénéfique pour les humains. Le jardin potager et les deux jardins d'agrément que nous présentons en témoignent, ils sont cultivés sans une once de pesticides depuis des années. ♦

**Les traitements bio restent autorisés  
mais présentent aussi des inconvénients**



## UN POTAGER FLORISSANT



Jean-Marc Muller est vice-président de la Société nationale d'horticulture de France et en charge du pôle Jardiner autrement. À Larchant (Seine-et-Marne), son jardin n'a pas vu de pesticides depuis 30 ans.

**L'**infestation la plus facile à combattre, c'est celle qu'on a évitée, assène Jean-Marc Muller. On y parvient avec un ensemble de pratiques, aussi indispensables les unes que les autres. » S'il est difficile de parler de priorités, tant elles sont toutes complémentaires, voici les incontournables.

### Aérer le sol, le couvrir et l'enrichir

« Surtout, ne pas retourner le sol, prévient notre jardinier bio. Dès qu'on laboure, on détruit tout ce qui vit dans la terre, toutes les bactéries meurent. Il faut en revanche l'aérer. » Les paillages et le compost sont également d'une importance cruciale, ils l'enrichissent. « À l'automne, poursuit-il, je pose une couche de carton et, par-dessus, 25 cm de feuilles mortes, que je laisse tout l'hiver. Les vers de terre se régaleront du carton et désagrégeront la couche inférieure de feuilles. Je retire le reste au printemps, ma terre est souple. J'ajoute juste du compost et je peux semer. Je ne laisse jamais de sol nu. Là où je ne paille pas, je fais des cultures intermédiaires, de l'engrais vert. » Il est coupé et laissé en surface au printemps ou légèrement enfoui à la grelinette ou à la binette, sans retourner la terre. Le paillage présente en plus l'avantage de protéger les cultures. Il évite, par

exemple, au mildiou qui est dans le sol de ricocher sur les tomates en cas de forte pluie.

### Accueillir les auxiliaires

« Il faut tout faire pour accueillir les auxiliaires, car ils remplacent les pesticides en éliminant les prédateurs des cultures, rappelle Jean-Marc. J'ai des coins à orties, les coccinelles s'y reproduisent. Je sème des fèves, qui attirent les pucerons. C'est le premier garde-manger des coccinelles. Ensuite, elles interviennent dès l'apparition de pucerons dans le jardin. Je laisse aussi des tas de feuilles mortes et de bois, des refuges parfaits pour les hérissons. Eux raffolent des escargots et des limaces, ils en protègent mes cultures. Les oiseaux sont aussi des alliés, ma haie d'arbres les attire. Les mésanges se nourrissent de chenilles, y compris celles de la pyrale du buis. J'ai même un lézard vert qui a adopté la serre où je cultive salades et tomates. Il y guette les limaces, et ma serre le protège des prédateurs ! »

### Faire des rotations et associer les cultures

La rotation des cultures est une règle de base. « Prenez le mildiou, il vit dans le sol, explique notre expert. Si je refais de la pomme de terre sur les mêmes rangs deux années de suite, l'attaque est certaine. Si j'alterne avec des carottes, je n'ai pas de souci. » Le compagnonnage entre plantes est tout aussi essentiel. « Les ravageurs

**1. Pose d'un filet antiravageurs pour protéger les légumes paillés. 2. Un abri idéal pour de nombreux auxiliaires. 3. Jean-Marc Muller aère le sol avec une grelinette, sans le retourner.**

fonctionnent à l'odorat. En mélangeant les cultures, je les désoriente. J'alterne, par exemple, un rang de poireaux et un autre de carottes, qui se protègent mutuellement, la mouche de la carotte ne supportant pas l'odeur de poireau et vice versa. De même, l'œillet d'Inde fait fuir les nématodes qui détruisent les plants de tomates. » Ajouter des herbes aromatiques aux cultures joue aussi un rôle de protection, leurs parfums désorientant les prédateurs. Y insérer des rangs de fleurs attire les abeilles, les syrphes et d'autres insectes précieux.

### Accepter l'imperfection

Le sol impeccable est incompatible avec le jardinage écologique, tout comme le rendement maximal. « Un peu de fouillis convient aux auxiliaires, et

10% de pertes, ce n'est pas grave », ajoute Jean-Marc Muller, qui a ses recettes pour minimiser les dégâts. En posant des voiles anti-insectes avant qu'ils pondent, en se fiant aux alertes du bulletin de santé du végétal, en préparant des macérations d'ortie et de consoude (qui stimulent les défenses des plantes), de tanaisie, de mélisse et de fougère (qui sont insectifuges), et de la décoction de prêle (efficace contre les maladies causées par des champignons). Les pièges à phéromones sont également utiles, ils attirent les mâles, qui croient reconnaître l'odeur de la femelle. Les insecticides bio, eux, sont rarement sélectifs. Ils doivent être réservés aux fortes infestations... peu courantes dans un jardin écologique ! ♦

&gt;&gt;&gt;

MULLER



## UN ÉDEN VÉGÉTAL



Une bande en herbe de 12 m de large sur 90 m de long aux environs de Lille (Nord). Brigitte Vanpoperinghe l'a transformée en paradis pour les plantes et les animaux sans user de pesticides...

À Wavrin (Nord), à quelques encablures de Lille, Brigitte Vanpoperinghe a transformé son bout de prairie en jardin paradisiaque, composé d'une végétation luxuriante et de massifs colorés, que l'on découvre peu à peu au fil des sentiers qui les traversent. En passant des uns aux autres, nul ne peut imaginer que la propriétaire est partie d'une longue bande de terre. « J'ai commencé par planter des arbres pour m'isoler des voisins, ça allait de soi, explique Brigitte. Ensuite, j'ai travaillé en dessous, en mélangeant de nombreuses variétés de plantes aux

*espèces sauvages qui poussaient déjà là. J'adore les fleurs et, si j'ai créé des sentiers, c'était d'abord pour les approcher, les humer. Je privilégie toujours les espèces qui fleurissent, vivent au vert, puis se colorent en automne. Le jardin est lumineux toute l'année. Comme tout était en longueur, j'ai cassé les perspectives en faisant serpenter les sentiers autour des massifs et en créant des pergolas pour mes rosiers et mes clématites. »*

### Oiseaux, insectes et autres

Membre de l'association Jardins passions du Nord-Pas-de-Calais, qui prône le

jardinage au naturel, la propriétaire n'a pas envisagé une seconde d'utiliser des pesticides. Au contraire, elle a tout fait pour attirer un maximum d'auxiliaires, oiseaux, insectes et autres. Elle a installé deux bassines avec une plante aquatique au milieu. Les grenouilles les ont adoptées et se délectent des limaces du jardin. Elle a dispersé des petits pots renversés. Les perce-oreilles qui y logent mangent les pucerons. Elle a créé des coins à orties. Les coccinelles s'y reproduisent et beaucoup d'autres insectes y vivent. Elle a aménagé des petits points d'eau et des nichoirs pour les oiseaux, ainsi que

des gîtes à insectes. Côté végétal, Brigitte a planté de la consoude, qui couvre bien l'espace et attire les insectes. Elle lui sert ensuite d'engrais. Quant au maceron, il pousse aussi très bien, et les auxiliaires l'adorent. Sans oublier les tas de bois entassés dans les coins pour les hérissons. Ces derniers le lui rendent bien en mangeant limaces et escargots.

### Il y a de la vie

« Si j'ai tant d'auxiliaires qui font le travail des traitements, souligne-t-elle, c'est parce que mon jardin est vivant, accueillant et riche en biodiversité. Je l'ai créé pour nous, mais je suis heureuse d'en héberger autant. Quand mes rosiers subissent une attaque de pucerons, je ne m'inquiète pas, ils sont dévorés en quelques jours. J'ai également des plantes mellifères, les abeilles solitaires les aiment tant qu'on leur a fabriqué un hôtel. Elles s'y reproduisent et pollinisent le jardin. Un conseil : il faut commencer par le compost, c'est lui qui enrichit la terre. J'en mets à l'automne et au printemps, on ne peut rien réussir sans lui, il nourrit les plantes. Et puis le jardin sans pesticides est une école de la patience. J'ai des plantes qui ont fait le tour du jardin avant d'être à la bonne place, d'autres qui ne se sont jamais adaptées, il ne faut pas s'obstiner. » ♦







## UN ÉCRIN DE VERDURE



Au cœur de Pont-à-Mousson, en Meurthe-et-Moselle, le terrain de 400 m<sup>2</sup> aurait pu devenir un jardin de ville classique. Mais Régine Nowak a eu à cœur d'en faire un joyau de verdure, de fleurs, de légumes et de fruits, avec des méthodes 100 % naturelles.

Dans une autre vie et un autre pavillon, elle se rendait régulièrement à la déchetterie pour y déposer les feuilles mortes, les branchages et autres tontes de pelouse. Mais depuis que Régine Nowak et son mari se sont installés dans leur nouvelle maison de Pont-à-Mousson, c'est du passé. «*Je composte, je broie, je paille, tout reste au jardin et le nourrit*», déclare-t-elle avec un large sourire, manifestement satisfaite de ses pratiques de jardinage écologique.

### Tout a été pensé

Rien n'a été planté au hasard. La terrasse du séjour, exposée plein sud,

est protégée par une rangée de cerisiers reverchon, burlat et napoléon. Rien qu'à leurs noms, on a déjà l'eau à la bouche. En plus, ils font de l'ombre en été, tout en laissant entrer le soleil l'hiver, c'est idéal. Il n'y a pas de thuyas dans le jardin des Nowak. Les haies sont colorées et font le délice des yeux, mais aussi des oiseaux et des abeilles. Les fleurs poussent sous les arbres fruitiers, ce qui attire les butineurs. Pas le moindre centimètre de terre à nu, tout est paillé, les groseilliers et les framboisiers à portée de terrasse tout autant que les massifs, les pieds d'arbres et les bords de haies. La variété des plantes est impressionnante, les

nombreuses aromatiques se mêlant aux légumes et aux plates-bandes de fleurs et d'arbustes.

### Ça tourne !

Quant au potager, Régine Nowak y pratique la rotation et l'association de cultures, pour éviter maladies et prédateurs. Elle concasse même des coquilles d'œufs et de noix, afin de réaliser des barrières antilimaces et antiescargots. Mais, en général, les lézards et les orvets qui peuplent le jardin s'en chargent. Des nichoirs et des hôtels à insectes fabriqués dans de petits rondins parsèment l'espace, tout comme les tas de bois qui offrent des abris à tous les auxiliaires qui traquent

les ravageurs. Évidemment, Régine prend quelques précautions : elle pose un voile sur les semis et les salades, ensache les fruits afin qu'ils mûrissent sur l'arbre sans être abîmés, utilise des pièges à phéromones pour protéger ses mirabelliers des carpocapses, réalise des purins d'ortie et des décoctions de prêle qui renforcent la résistance des plantes. Et puis, elle paille et met du compost chaque automne et chaque printemps. «*Je n'y connaissais rien, je suis partie de zéro*, avoue notre propriétaire, *mais c'est presque mieux. Je n'avais pas de mauvaises habitudes. Je me suis documentée, j'ai visité des jardins, fait un stage en bio et me suis prise de passion pour mon jardin.* » Avec un résultat tellement réussi qu'elle a été lauréate du concours Jardiner autrement en 2018. ♦



## PRÊT IMMOBILIER

# Changez d'assurance !

Vous vous apprêtez à souscrire un prêt pour l'achat d'un logement ou êtes déjà en train de le rembourser ? Notre nouveau comparateur peut vous aider à trouver un contrat d'assurance emprunteur beaucoup moins cher que celui proposé par la banque.

— Par **ÉLISA OUDIN** avec **SANDRINE GIROLLET**

**P**rès de 6000 € d'économie ! C'est, en moyenne, ce que la grande majorité des souscripteurs d'un crédit immobilier pourrait obtenir en changeant d'assurance emprunteur. Ce montant résulte d'une enquête de l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir, menée auprès de 2400 personnes et publiée en juillet 2018. L'assurance emprunteur est souscrite en même temps que le crédit immobilier. Elle est en général exigée par les banques afin de couvrir les risques de décès, d'incapacité ou d'invalidité. La plupart du temps, les clients signent le contrat de groupe proposé par le banquier, alors qu'il existe des contrats deux fois moins chers ! Le courtier Magnolia a, pour sa part, constaté que, pour un prêt de 220000 € par exemple, il était possible de réaliser une économie d'environ 13000 €.

### Des consommateurs peu informés

Avec de telles économies à la clé, pourquoi si peu de consommateurs font jouer la concurrence ? La première explication est simple : beaucoup d'entre eux ignorent cette opportunité ! Selon l'étude que nous avons réalisée l'an dernier, ils sont 34 % à être dans ce cas. Guère étonnant. À la signature du prêt immobilier, les banquiers sont les mieux placés pour informer les emprunteurs de leur possibilité de faire jouer la concurrence. Mais ils n'ont aucun intérêt à le faire ! Pendant des années, les banques ont en effet exercé un monopole sur l'assurance emprunteur. Et elles se sont opposées par tous les moyens à l'ouverture de ce marché. Il aura fallu pas moins de trois lois et plusieurs décrets d'application pour que le droit de résilier son contrat d'assurance emprunteur s'impose enfin (voir encadré « Résiliation/substitution », p. 59). Pendant 10 ans, l'UFC-Que Choisir s'est battue pour que les consommateurs puissent obtenir

cette liberté. Aujourd'hui, elle va plus loin en leur fournissant les moyens d'en user concrètement. Pour des questions statutaires, l'UFC-Que Choisir a confié cette mission à sa filiale, la SAS Que Choisir. Elle héberge désormais un comparateur « Assurances emprunteurs » (voir encadré « Notre comparateur pas à pas ») créé en partenariat avec la société Magnolia, retenue pour sa fiabilité après mise en concurrence de plusieurs offres. L'outil permet aux emprunteurs de trouver, parmi plus d'une dizaine de propositions, un contrat moins cher adapté à leur profil et à leurs besoins. Ce comparateur leur donne aussi la possibilité d'être accompagnés dans leur projet s'ils veulent en changer.

### Notre objectif : vous simplifier la tâche

Il y a une seconde explication au fait qu'autant de Français renoncent à chercher une assurance emprunteur moins chère : leur découragement face à la lourdeur des démarches à effectuer. Les banques ont d'ailleurs largement exploité ce point faible. Elles ont dressé un certain nombre d'obstacles destinés à freiner les ardeurs des clients : délais excessifs, demandes de documents redondants ou inutiles (par exemple, dossier médical, « bon pour accord », conditions générales du prêt, etc.). Les courtiers indépendants notent ainsi que, dans bien des cas, il faut compter trois à quatre échanges de courriers entre le client et sa banque avant qu'enfin elle ne donne son accord pour un changement d'assureur. C'est pourquoi l'outil mis au point par la SAS Que Choisir et Magnolia va au-delà de l'identification de contrats répondant aux critères du consommateur en lui proposant un service d'accompagnement de A à Z. Une décision motivée notamment par les résultats de notre étude de 2018. À l'époque, 90 % des consommateurs interrogés avaient répondu positivement à la question suivante : « *Souhaiteriez-vous être accompagné par l'UFC-Que Choisir pour changer d'assurance emprunteur ?* » Ainsi, le service que nous vous offrons prend en charge toutes les formalités nécessaires à la résiliation de votre ancien contrat et celles permettant de souscrire le nouveau. Et en cas de difficultés avec la banque, une aide juridique sera mise à votre disposition pour trouver une solution. ♦

**Les banques s'ingénient à dissuader leurs clients de souscrire une assurance emprunteur auprès de la concurrence**

**Notre comparateur  
pas à pas**

## ESTIMEZ, COMPAREZ ET RÉSILIEZ EN TOUTE SIMPLICITÉ

Utilisez notre comparateur en ligne d'assurances emprunteurs (adresse : <http://ufcqc.link/assurance581>) pour faire jouer la concurrence ! Il vous permet d'estimer le montant des

économies réalisables et d'identifier les contrats moins onéreux adaptés à votre situation. Vous pouvez même nous déléguer les opérations liées à un changement de contrat.

**Vous pouvez économiser**

**7 515€**

En choisissant un autre assureur que celui proposé par votre banque actuelle.  
(c'est le montant que vous pouvez économiser en changeant d'assureur mais en conservant les mêmes garanties d'origine.)

En conservant votre assurance de prêt actuelle, vous allez payer **9 990 €**  
(c'est le montant estimé de l'assurance de prêt que vous allez payer jusqu'à la fin de votre prêt.)

Pour connaître les contrats éligibles correspondant à votre situation, utilisez notre comparateur d'assurance emprunteur ou cliquez sur le bouton **JE COMPARE** ci-dessous.

Vous allez être redirigé vers le site de la SAS QUE Choisir, immatriculée ORIAS 16000685 et légalement habilitée à présenter des contrats d'assurance.

**► JE COMPARE**

### 1 ESTIMEZ VOS ÉCONOMIES

Pour la première étape, la simulation des économies, il vous suffit de répondre à six questions en ligne : banque prêteuse, montant du crédit, durée de remboursement, capital restant dû, date de naissance et existence ou non de risques de santé aggravés. Vous obtenez instantanément le montant de l'économie possible.

### 2 TROUVEZ UN CONTRAT MOINS CHER

Répondez à une dizaine de questions supplémentaires : date de signature et taux hors assurance du prêt, situation professionnelle, etc. Cela ne prend pas plus de deux minutes. Si vous n'avez plus ces informations à l'esprit, vous les trouverez dans votre offre de prêt. Notre comparateur met en compétition une trentaine de contrats et vous livre, en quelques secondes, une liste d'assurances présentant les mêmes garanties que celle que vous avez actuellement pour un coût mensuel plus faible (en précisant à chaque fois le montant mensuel).

### 3 DÉLÉGUEZ-NOUS LES DÉMARCHES

Lettre de résiliation, vérification de la conformité du nouveau contrat aux exigences de la banque, récapitulatif des documents à envoyer, etc., tout est pris en charge. Seront notamment préparés et envoyés pour vous l'ensemble des courriers à adresser à la banque et à la nouvelle compagnie d'assurances, jusqu'à la souscription du nouveau contrat. Si l'opération aboutit, une commission de 90 € vous sera facturée.

Voici une liste de banques qui proposent des offres de prêt à taux fixe.

ASSUREUR	CONTRAT	COÛT MENSUEL MOYEN	COÛT SUR LA DURÉE RESTANTE	ÉCONOMIE TOTALE	
EUROVIEUX	Prêt à taux fixe	15 €	2 556 €	7 433 €	► JE CHOISIS CETTE OFFRE
AXA	Prêt à taux fixe	15 €	2 556 €	7 433 €	► JE CHOISIS CETTE OFFRE
MAIF	Prêt à taux fixe	15 €	2 556 €	7 433 €	► JE CHOISIS CETTE OFFRE
MAIF	Prêt à taux fixe	15 €	2 556 €	7 433 €	► JE CHOISIS CETTE OFFRE
MAIF	Prêt à taux fixe	15 €	2 556 €	7 433 €	► JE CHOISIS CETTE OFFRE
MAIF	Prêt à taux fixe	15 €	2 556 €	7 433 €	► JE CHOISIS CETTE OFFRE
MAIF	Prêt à taux fixe	15 €	2 556 €	7 433 €	► JE CHOISIS CETTE OFFRE
MAIF	Prêt à taux fixe	15 €	2 556 €	7 433 €	► JE CHOISIS CETTE OFFRE
MAIF	Prêt à taux fixe	15 €	2 556 €	7 433 €	► JE CHOISIS CETTE OFFRE
MAIF	Prêt à taux fixe	15 €	2 556 €	7 433 €	► JE CHOISIS CETTE OFFRE

**SAS QUE CHOISIR** **MAGNOLIA.FR**  
partenaire de  
SAS QUE CHOISIR

Enregistrez vos coordonnées :

Nom :  Prénom :

Adresse :

Code postal :  Département ville :

Téléphone :

Courriel :



## RÉSILIATION/SUBSTITUTION

# **Lorsque le contrat est récent**, vous pouvez, dans les 12 mois suivant la signature de l'offre de prêt, résilier à tout moment votre assurance emprunteur.

# **Si le crédit a plus d'un an**, la résiliation ne peut plus intervenir à tout moment, mais seulement à la date anniversaire (date d'échéance annuelle) du contrat d'assurance. Un délai de préavis de deux mois doit être

respecté. Vous avez donc l'obligation de poster votre lettre de résiliation au moins deux mois avant la date anniversaire.

# **Il faut, en même temps, expédier à la banque**, par courrier recommandé avec AR, la demande de résiliation de l'ancien contrat et la demande de substitution. Par conséquent, vous devez souscrire le nouveau contrat avant de résilier l'ancien.

# **La banque dispose de 10 jours ouvrés**, à partir de la réception de votre demande de substitution, pour vous signifier son acceptation ou son refus, sous peine d'une amende administrative de 3 000 €.

# **En cas d'acceptation**, la banque doit vous envoyer un avenant mentionnant le nouveau taux global du crédit (après souscription de la nouvelle assurance).





## EASYJET

### Sécurité à revoir

Dans un précédent numéro (QC n° 578), vous avez publié le témoignage d'une passagère qui avait été refusée à l'embarquement de son vol. Motif : le prénom sur son billet était incomplet par rapport à sa carte d'identité. Ma conjointe et moi avons pris l'avion à Genève pour aller à Amsterdam. Mes belles-filles avaient acheté les billets sur le site d'Easyjet. À cet effet, nous leur avons confié nos cartes d'identité. Le jour de notre voyage, nous nous rendons à l'embarquement, papiers d'identité en main. Mais l'employé de la compagnie nous dit qu'il n'a pas besoin de les regarder. Idem au retour, lorsque nous prenons notre vol à Amsterdam... Par les temps qui courent, il me semblait que les mesures de sécurité avaient été renforcées. Visiblement, pas pour toutes les compagnies. Quand je compare l'expérience de votre lectrice à la nôtre, je me dis que les contrôles d'identité de l'aérien, c'est du grand n'importe quoi ! ♦

Bernard Schmid, Chavanod (74)

ADRESSEZ VOS COURRIERS  
233, BD VOLTAIRE,  
75555 PARIS CEDEX 11  
OU VOS MAILS  
COURRIERDESLECTEURS  
@QUECHOISIR.ORG

## E-COMMERCE

### Idées Homme a une idée fixe

En 2012, j'ai acheté des articles sur le site Idées Homme. Je n'ai pas tout réglé. Un courrier de relance m'a été adressé, toutefois, il n'y a eu aucune suite. En 2015, j'ai passé commande sur le site Marianne Mélodie mais je n'ai jamais rien reçu. Le vendeur m'a annoncé qu'il gardait l'argent qui était dû à son partenaire, Idées Homme. Rebelote, en 2018, sur le site Temps L : ma commande n'est pas livrée et on conserve mon argent pour régler cette dette. Est-ce légal ? ♦

Jean-Pierre L., par courriel

**LA RÉPONSE DE QCC** Que ces sociétés soient partenaires ne justifie pas qu'elles retiennent votre paiement en invoquant cette dette. Datant de 2012, elle est prescrite. Domoti, qui exploite les sites Idées Homme et Temps L, et préside Marianne Mélodie, devait agir en justice dans les deux ans suivant l'émission de sa facture (art. L. 218-2 du code de la consommation). Vous pouvez donc exiger de ses partenaires qu'ils vous livrent vos commandes. Adressez-leur un courrier de mise en demeure en recommandé avec AR dans lequel vous leur laissez 15 jours pour s'exécuter. S'ils ne le font pas, envoyez-en un autre pour demander l'annulation du contrat et le remboursement des sommes versées (art. L. 216-2 et L. 216-3 du code de la consommation). Si le litige persiste, contactez le médiateur de la consommation de Vivons mieux ensemble ou une association locale UFC-Que Choisir.



## CERTIFICATS D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

### Piégé par un fabricant de « faux » !

Après avoir lu l'article sur les fraudes aux Certificats d'économie d'énergie (CEE) paru dans le n° 578 de *Que Choisir*, j'ai pris conscience de l'arnaque dont j'ai été victime. En effet, j'ai été démarché par une société qui me proposait une isolation à 1 € financée par ce système. Mais pour vérifier mon éligibilité au dispositif, elle m'a demandé de lui fournir plusieurs documents, dont les données de mon avis d'imposition 2018. Il n'y a eu aucune suite. Je suis persuadé que cette officine s'est spécialisée dans la fabrication de faux CEE. ♦

Jean-Claude Joachim, Avallon (89)

## Ils débloquent

## EMBALLAGE

## Faut pas pousser le bouchon !

Régulièrement, je suis aux prises avec des bouchons dits de sécurité : produits ménagers, médicaments... Que les fabricants se protègent pour dégager leur responsabilité en cas d'accident, d'accord. Mais trop, c'est trop ! Je viens de batailler 20 minutes pour ouvrir une bouteille d'alcool à brûler. Je me suis servi d'un couteau, au risque de me blesser ! Je suis sûre que je ne suis pas la seule dans ce cas. Et cela ne concerne pas que les personnes âgées ! ♦

Monique Bernadin-Laronze, Suin (71)



## AMAZON

## Ma commande a été annulée

J'ai passé commande d'un télémètre pour un montant d'environ 300 € auprès d'un vendeur professionnel, via la marketplace d'Amazon. Ma commande a été confirmée. Or, j'ai reçu le lendemain un mail me disant qu'elle était annulée, sans explication. Pourtant, l'article était toujours en stock sur le site mais 75 € plus cher que la veille. Le vendeur a-t-il le droit d'annuler la commande s'il commet une erreur sur le prix affiché ? ♦

J.-L. B., par courriel

**LA RÉPONSE DE** En principe, non ! Votre commande, une fois confirmée par le vendeur, devient définitive. Ce dernier est alors tenu de vous livrer l'article au prix et à la date convenus (art. 1583 et 1127-2 du code civil). Votre commande ne peut être annulée pour une erreur sur le prix que si celui-ci est dérisoire. Tel est le cas, selon les juges, si le prix affiché est déraisonnable, la vente étant considérée comme dépourvue de contrepartie (art. 1169 du code civil). Au vu du prix initialement indiqué, cela ne semble pas être votre cas. Dès lors, vous pouvez adresser une réclamation, par lettre recommandée avec AR, au vendeur. Vous demanderez soit la livraison du produit au prix convenu (art. 1103 et 1104 du code civil), soit le remboursement assorti d'une indemnisation si vous justifiez du préjudice subi (art. 1231-1 du code civil). Vous pouvez également signaler les faits à la direction départementale de la protection des populations, car on peut estimer qu'il s'agit ici d'une pratique commerciale trompeuse (art. L. 121-2 et L. 121-5 du code de la consommation).

## ASSURANCE VIE

## Ne verse pas qui veut...

En 2010, j'ai souscrit, à la Banque postale, un contrat d'assurance vie Vivaccio initial au nom de ma petite-fille née en 2009. Sa mère, qui est ma fille, a autorisé, sans l'accord du père, l'ouverture du contrat en fournissant les documents nécessaires. J'ai déposé 500 € puis effectué des versements annuels (anniversaire, Noël...). Fin 2018, la valeur du contrat atteignait 6 000 € environ. Récemment, un conseiller de la Banque postale a refusé un nouveau versement de ma part. Selon lui, seuls les parents ont le droit d'en faire. Est-ce exact ? Que faire ? ♦

Yves Cecille, Villenave-d'Ornon (33)

**LA RÉPONSE DE** La Banque postale aurait dû vous informer lors de la signature du contrat : les versements complémentaires sur un contrat d'assurance vie souscrit au nom d'une mineure doivent être accomplis par ses parents (art. 382 et 382-1 du code civil et décret n° 2008-1484 du 22/12/2008). Pour effectuer de nouveaux versements, il faut fournir à la banque une attestation de chaque parent vous y autorisant. Si le père est injoignable ou refuse de signer cette autorisation, votre fille peut, dans l'intérêt de son enfant, saisir le juge aux affaires familiales. D'autres solutions existent pour transmettre un capital à votre petite-fille tout en conservant le contrôle sur le contrat d'assurance vie. La plus simple consiste à souscrire un contrat à votre nom et de désigner votre petite-fille comme bénéficiaire. La Banque postale aurait pu aussi vous proposer de faire un don manuel assorti d'un pacte adjoint. Ce document, signé lors de la souscription de l'assurance vie par les parents du mineur et vous, permet de fixer les règles de gestion du contrat. Ainsi, il est possible d'y insérer, par exemple, une clause de gestion du contrat par vous-même ou une clause d'indisponibilité temporaire des fonds (exemple, jusqu'au 18<sup>e</sup> anniversaire de l'enfant).



## SOLDES

### Avant l'heure, c'est pas l'heure !

La veille du lancement des soldes, je suis allée dans un magasin où les articles étaient déjà étiquetés dans cette perspective. J'en ai choisi un affichant une réduction de 70 %. Or, en caisse, la vendeuse m'a informée que celle-ci ne s'appliquait que le lendemain. Je lui ai fait part de mon étonnement, mais elle a persisté. Je suis donc repartie avec mon article sans réduction. Il me semblait que l'étiquetage ne devait se faire que le jour J (départ des soldes). Est-ce bien le cas ? ♦

**Marie-France Lasportes,**  
par courriel

**LA RÉPONSE DE Q&C** La veille, un commerçant peut commencer à procéder à l'étiquetage. Cependant, il ne doit pas induire en erreur un consommateur. C'est pourquoi les professionnels qui organisent à l'avance l'étiquetage des articles soldés utilisent des bâches, afin de les rendre inaccessibles avant le jour J. D'autres marquent les produits d'une pastille de couleur, mais n'installent pas le panneau indiquant le pourcentage de réduction. Par ailleurs, toute publicité relative à des soldes doit mentionner la date de début de l'opération et la nature des marchandises concernées (art. R. 310-17 du code de commerce). Faute de précautions suffisantes, un vendeur peut être poursuivi pour pratique commerciale trompeuse (art. L. 121-2 du code de la consommation). Signalez toute situation anormale à la direction de la protection des populations de votre département.



## LOCATION

### Pratiques discriminatoires

À la recherche d'une maison, j'ai déposé un dossier auprès de l'agence immobilière en charge de louer celle que j'ai choisie. Assistante familiale, je dispose d'un salaire quatre fois supérieur au montant du loyer mais mon dossier a été rejeté. Selon l'agence, mon activité ne plairait pas au propriétaire. Ce dernier peut-il refuser de me louer son bien ? N'est-ce pas discriminatoire ? ♦

**C.-M.,** Bernay (27)

**LA RÉPONSE DE Q&C** Un propriétaire-bailleur peut librement choisir son locataire. Il peut donc vous préférer un candidat offrant de meilleures garanties financières ou ne pas souhaiter louer son bien pour un usage mixte (habitation et usage professionnel). Toutefois, il ne peut pas refuser sa location pour un motif discriminatoire (art. 1 de la loi du 6/07/1989 et 225-1 du code pénal). Ce serait le cas s'il vous avait fait part de son refus en raison de vos origines, de votre situation de famille... Vous pourriez alors saisir le Défenseur des droits et déposer plainte pour discrimination. Les règles de preuve ayant été allégées, vous auriez à présenter les éléments laissant supposer une discrimination (témoignages, courriels, SMS...). Le bailleur devrait prouver que sa décision était justifiée (art. 1 de la loi du 6/07/1989). Si cette action ne l'oblige pas à vous louer son bien, elle peut vous permettre d'obtenir une indemnisation.

## OFFICE DU TOURISME

### Réservation refusée

Pour mes vacances, j'ai voulu réserver une location via Internet. Je suis allé sur le site de l'office de tourisme de Biscarrosse et j'ai indiqué les dates qui m'intéressaient. Une offre a attiré mon attention. J'ai contacté par e-mail le propriétaire, qui m'a répondu que sa location était déjà réservée alors que le calendrier ne le mentionnait pas. Celui-ci peut-il refuser ma proposition étant donné que son bien s'affiche disponible ? ♦

**Jean-Pierre M.,** par courriel

**LA RÉPONSE DE Q&C** L'office de tourisme mentionne clairement que le propriétaire reste responsable des informations qu'il affiche sur son site. Ce dernier doit par conséquent mettre à jour son calendrier de réservations. Par ailleurs, cette annonce peut être qualifiée d'invitation à entrer en négociation (art. 1114 du code civil). Toutefois, votre réservation ne serait considérée comme effective qu'à la réception par le propriétaire du contrat de location signé de votre part et accompagné d'un chèque (recommandation de la Commission des clauses abusives du 27/10/1994). La pratique de ce propriétaire est certes critiquable. Mais sauf à prouver qu'il en est coutumier, les recours judiciaires semblent limités.

## Ces guichets qui ferment...

Abonnée à *Que Choisir* depuis le premier numéro, je suis aujourd'hui une personne âgée ! Votre enquête sur la SNCF (QC n° 579) mettait en évidence ce que je constate de plus en plus souvent : la diminution du nombre de guichets (voire leur disparition) dans les gares. Ils ferment sous prétexte que l'on peut acheter ses billets sur Internet. Or, tout le monde n'y a pas accès ou n'est pas à l'aise avec le numérique. *Que Choisir* doit se mobiliser pour lutter contre cette évolution qui pénalise toute une frange de la population, et notamment les seniors. ♦

Dominique Fanchon, par courriel



## VENTE IMMOBILIÈRE

### Quels frais de notaire ?

Dans le cadre de la vente d'un bien immobilier, et afin de minorer les frais d'acte (impositions et rémunération du notaire), j'ai demandé au notaire que les frais d'agence soient mis à la charge de l'acquéreur et qu'ils ne soient donc pas inclus dans le prix de la vente. Le notaire refuse, mettant en avant la complexité de la manœuvre. Est-ce légal ? ♦

Gwenaél Le Texier, Nantes (44)

**LA RÉPONSE DE QC** Le refus de votre notaire paraît justifié, la réglementation récente ayant mis fin à cette pratique autrefois courante. La commission d'agence entre dans le calcul des frais d'acte lorsqu'elle doit être supportée par le vendeur. Si, dans le mandat de vente que vous signez avec votre agent, cette somme doit être réglée par vos soins, il n'est dorénavant plus possible d'en modifier la charge. Dès la publication de votre annonce, l'agence doit indiquer qui en sera le débiteur (art. 6-1 de la loi du 2/01/1970, modifié par la loi Alur de 2014, et art. 3 de l'arrêté du 10/01/2017). Si rien n'est précisé, cette commission est due par le vendeur. Tout transfert de celle-ci par la suite est donc interdit.

## STATIONNEMENT

### Pas de chèque pour l'amende

Sur mon pare-brise, j'ai trouvé un forfait de post-stationnement (FPS). J'ai souhaité en payer le montant par chèque. Or, dans les moyens de paiement proposés, je ne le trouve pas. Est-ce normal ? ♦

Roger de Barda, Céret (66)

**LA RÉPONSE DE QC** La redevance de stationnement a été instaurée en 2018 (art. L. 2333-87 du code général des collectivités territoriales). Les collectivités locales déterminent ses modalités de paiement et peuvent déléguer la gestion du stationnement payant à des sociétés privées, telles Stree-teo, Moovia, Effia. Généralement, le règlement rapide se fait en ligne. Ce mode de paiement unique a été jugé valable car répondant à un objectif d'intérêt public sans imposer une contrainte disproportionnée à l'usager (rép. min. du 6/12/2016 n° 98414 JO Assemblée nationale). Pour les communes ne proposant pas le paiement rapide ou si vous n'avez pas payé dans les délais permettant de bénéficier d'une minoration, vous recevrez un avis de paiement par la poste. Vous pourrez alors vous acquitter du montant, à verser par chèque notamment.

## GROUPON

### Un achat trop facile

Il y a quelque temps, j'ai consulté une offre de voyage sur Groupon. J'ai fait une simulation que je n'ai pas validée. Quelques heures plus tard, le site m'a envoyé un mail me félicitant pour l'achat d'un voyage « surprise » à 375 € par personne. Je suppose que mon petit-fils de cinq ans, que j'ai vu jouer avec la tablette, a appuyé sur le bouton de confirmation sans le faire exprès. J'ai aussitôt contacté Groupon qui, au début, n'a rien voulu savoir, les voyages n'étant pas soumis à un droit de rétractation. Ils ont accepté de me rembourser quand je leur ai dit que j'allais contacter l'UFC-Que Choisir. Je m'étonne de la facilité avec laquelle on peut procéder à des paiements sur ce site. Non seulement ils avaient conservé mes coordonnées bancaires d'une précédente commande mais, en plus, à aucun moment un code ou un mot de passe n'a été demandé. ♦

Fabienne G, Groffliers (62)





# Des pirates bien discrets

Le *formjacking* est un danger invisible, qui s'infiltré dans le code de sites d'e-commerce. Cette arnaque, dont certaines sociétés renommées ont été victimes en 2018, est indétectable par le consommateur, qui se fait dérober ses données personnelles lors d'une opération d'achat en ligne.

## 1 Une fraude invisible

L'arnaque au *formjacking*, ou vol de formulaire, est invisible mais bien réelle. Des hackers s'infiltré dans le code de sites d'e-commerce, afin de dérober les données personnelles des visiteurs. Lorsqu'un internaute entre ses coordonnées pour procéder à un paiement en ligne, celles-ci sont aspirées en direct, lors de l'opération d'achat, par le programme malveillant, qui enregistre les touches frappées. Sans que cette arnaque soit détectable. Seuls des débits frauduleux sur le relevé de compte la révéleront enfin, mais trop tard. Les attaques seraient en augmentation ces derniers mois.

## 2 De grands sites piratés

La billetterie en ligne Ticketmaster a ainsi vu plusieurs dizaines de milliers de ses clients britanniques se faire voler leurs coordonnées bancaires via ce procédé. Des hackers avaient infiltré le code d'un prestataire du site. Comme le rapporte notre homologue anglais *Which?*, la banque Monzo a constaté une augmentation des fraudes, dont une grande partie touchait des personnes ayant effectué un achat sur Ticketmaster entre décembre 2017 et avril 2018. La compagnie aérienne British Airways a aussi été la cible d'un tel piratage l'année dernière, avant qu'elle s'en rende compte en septembre. Une attaque qui a frappé 244 000 clients.

## 3 Effets à retardement

Les hackers vendent les informations obtenues à des réseaux mafieux, qui les utilisent pour faire des achats frauduleux ou du phishing (demande de paiement à partir de faux sites officiels ou de mails). La banque ne remboursera pas automatiquement. Certes, elle ne peut pas plaider la négligence du consommateur, car le piratage s'effectue en sous-marin lors d'un véritable achat. Mais, de son côté, l'internaute n'a pas de preuves qu'il s'est fait aspirer ses données. Toutefois, le RGPD (Règlement général sur la protection des données) oblige les sites à informer leurs visiteurs victimes de toute « violation de données à caractère personnel » qui comporte un risque (art. 34). Averti, le client prévient sa banque, qui surveillera son compte et remplacera sa carte bancaire.

## 4 Comment réagir ?

Optez pour les systèmes de paiement en ligne dotés d'une sécurisation renforcée comme le 3D-Secure (code unique de validation reçu par SMS). Si vous êtes victime de cette arnaque, avertissez votre banque, qui surveillera les mouvements de votre compte et sera plus encline à rembourser un paiement non autorisé. Elle procédera éventuellement au remplacement de votre carte. Modifiez vos identifiants de connexion sur le site concerné et, si vous utilisez le même mot de passe pour d'autres sites, changez-le aussi.

## 5 L'usurpation du numéro de carte, un véritable fléau !

De telles arnaques posent la question de la sécurisation des données des utilisateurs. Il revient aux e-commerçants de se prémunir des attaques, notamment depuis l'entrée en vigueur du RGPD, en déployant des systèmes comme le 3D-Secure. Rendus obligatoires par la directive européenne sur les services de paiement (DSP2), entrée en vigueur en 2018, de tels dispositifs pourraient expliquer une baisse du montant des fraudes concernant les paiements à distance par carte, indique l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement. En 2017, elles se sont élevées à 131,9 millions d'euros, contre 152,3 millions d'euros l'année précédente.

## SANTÉ //

## Honoraires de dispensation en pharmacie

Depuis le début de l'année, lors de la délivrance en pharmacie de médicaments sur ordonnance, trois nouveaux forfaits s'appliquent. Leur montant varie selon l'âge du patient, le type et le nombre de médicaments.

### LE CLUB DES CINQ

Cinq honoraires de dispensation sont désormais facturables en pharmacie sur les médicaments remboursables et facturés à l'Assurance maladie. Trois sont venus s'ajouter, le 1<sup>er</sup> janvier dernier, aux deux autres appliqués depuis 2015, de sorte que toutes les prescriptions occasionnent la facturation d'un honoraire. Ceux-ci ont été mis en place pour valoriser le rôle de surveillance du pharmacien (posologie, contre-indications...) et déconnecter sa rémunération du volume des ventes. Ils sont pris en charge par l'Assurance maladie et les complémentaires santé. Parallèlement, le prix des médicaments a été revu à la baisse.



GARO/PHANIE

Toutes les prescriptions occasionnent désormais la facturation d'un honoraire

### TROIS NOUVEAUX...

Un honoraire de 0,51 € est désormais appliqué pour l'exécution de toute ordonnance de médicaments remboursables et facturés à l'Assurance maladie. Si la prescription concerne un enfant de moins de 3 ans ou une personne de plus de 70 ans, un honoraire supplémentaire de 0,51 € est appliqué. Ce dernier passera à 1,58 € le 1<sup>er</sup> janvier 2020. Dans le cas d'un médicament dit « spécifique » (traitement commencé à l'hôpital, antibiotique...), ce montant supplémentaire s'élève à 2,04 €. Il atteindra 3,57 € en 2020.

### ... ET DEUX ANCIENS

Ces honoraires ont été instaurés le 1<sup>er</sup> janvier 2015 : 1,02 € par boîte de médicament remboursable ; 0,51 € pour une ordonnance comptant au moins cinq médicaments remboursables et délivrés en même temps, dite « ordonnance complexe ». Ce dernier passera à 1,02 € en 2020.

### CUMUL DE RIGUEUR

Les honoraires sont cumulables. Par exemple, une ordonnance de trois médicaments remboursables pour un enfant de 2 ans comprenant un antibiotique conduira le pharmacien à facturer 6,12 € d'honoraires.

Cas particulier : les médicaments remboursables mais vendus sans ordonnance (tel le paracétamol) peuvent faire l'objet d'un honoraire de 1,02 €.

## BANQUES //

## La garantie des dépôts

En cas de faillite d'une banque, les dépôts des clients sont couverts jusqu'à 100 000 € grâce à un fonds de garantie.

### LE DISPOSITIF MIS EN PLACE

Plus de 10 ans après la chute de la banque Lehman Brothers lors de la crise financière de 2008, certains économistes voient des signes avant-coureurs d'une prochaine récession, qui pourrait de nouveau plonger l'économie mondiale en plein marasme. Avec un risque de faillite bancaire ? Si tel était le cas, les dépôts des clients seraient indemnisés jusqu'à 100 000 €, grâce au Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR), institution de droit privé créée en 1999.

### QUI PARTICIPE AU FGDR ?

Tous les établissements de crédit, d'investissement et sociétés de financement opérant en France sont couverts par la garantie des dépôts : pour pouvoir exercer leur activité sur le territoire, ils ont en effet l'obligation d'y adhérer et d'abonder régulièrement le fonds. Une exception : les succursales de banques dont le siège social se trouve dans un pays européen disposant d'une couverture équivalente ou meilleure que celle présente

en France. Les établissements de paiement (type compte Nickel), eux, n'ont pas le statut de banque et ne sont donc pas garantis par le FGDR.

### LES COMPTES BANCAIRES CONCERNÉS

En cas de faillite, le FGDR additionne les dépôts des comptes éligibles et indemnise jusqu'à 100 000 € par personne et par établissement. Sont concernés : les comptes courants ; les comptes sur livret ; l'épargne logement (CEL ou PEL) ; les livrets jeunes ; les comptes à terme ; les comptes espèces de plans d'épargne en actions (PEA), de plans d'épargne retraite (PER), de plans d'épargne salariale. D'autres comptes sont couverts par l'État : le livret A (et Livret bleu) ; le livret de développement durable (LDD) ; le livret d'épargne populaire (LEP). La garantie de l'État s'ajoute à celle du FGDR. Si vous disposez de 50 000 € sur un compte courant, 50 000 € sur un PEL et 20 000 € sur un livret A, vous serez donc dédommagé à hauteur de 120 000 €.

### LE SYSTÈME EST-IL DE TAILLE ?

Le FGDR dispose pour l'instant de 4 milliards d'euros environ de fonds propres. En 2024, il devra garantir 0,5 % de l'ensemble des dépôts bancaires, soit 5,5 milliards d'euros. Si ces fonds propres ne suffisent pas à couvrir les dépôts concernés par une faillite, le FGDR a la possibilité de lever une contribution exceptionnelle auprès des autres banques ou d'emprunter l'argent nécessaire.



Changements importants ou réflexes faciles à prendre, vos petits trucs vous permettent de dépenser moins et de récupérer un peu de pouvoir d'achat tout en préservant la planète. Florilège.

— Par **MORGAN BOURVEN**  
avec **LES LECTEURS DE QUE CHOISIR**

## Vos astuces pour économiser



**L**es petits ruisseaux font les grandes rivières», avions-nous écrit dans notre dossier spécial « Pouvoir d'achat » (QC n° 577). Et, justement, l'eau a été évoquée à plusieurs reprises dans vos courriers. « Lorsque la douche est éloignée de la chaudière, l'eau chaude est longue à venir. Au lieu de faire couler l'eau froide, je la récupère dans des bouteilles en plastique vides qui servent ensuite à la cuisine », nous raconte Olivier. Mathilde et Bruno, eux, utilisent l'eau ainsi récupérée pour les W.-C. L'économie? Quatre à cinq litres par jour! « Et il y a une brique pleine dans le réservoir de la chasse d'eau. Comme ça, elle consomme moins », précise Bruno. L'installation d'un récupérateur d'eau de pluie pour arroser les plantes est une autre de vos astuces. N'oubliez pas de vérifier si votre commune finance cet achat.

Mathilde est rémunérée avec des chèques-cadeaux par un laboratoire de tests alimentaires et cosmétiques, pour 30 minutes de travail de temps à autre. Elle consulte également souvent Le bon coin, « où il y a vraiment de belles occasions », et des sites de ventes privées. Et, comme nous le recommandons, elle change régulièrement d'opérateur de téléphonie et Internet, au gré des promos. Côté alimentation, vous nous avez signalé des applications intéressantes: La Fourchette, avec des restaurants qui offrent 20 % à 50 % de réduction; LaTable, pour réserver une table au dernier moment en bénéficiant de 20 % à 30 % de remise; Too Good To Go, où commerçants et restaurateurs proposent leurs invendus alimentaires à prix très réduits.

Huguette, inquiète pour son budget, préfère cultiver ses propres fruits et légumes puis les mettre en conserves. Quant à Monique, elle conseille de couper tube de dentifrice ou de crème au niveau du bouchon pour les vider complètement.

### Cultiver ses propres légumes et les mettre en conserves

Abonnés à *Que Choisir* depuis 30 ans (merci!), Christophe et Catherine sont adeptes du GPL depuis tout aussi longtemps et assurent « qu'il n'y a plus aucun inconvénient à opter pour ce carburant ». Sa disponibilité et sa sécurité se sont beaucoup améliorées. Surtout, « on le trouve à partir de 0,70 € ». En plus, « les frais d'entretien du moteur sont quasiment inexistantes » et la « majorité des véhicules essence (neufs ou d'occasion) peuvent être équipés pour le GPL après l'achat ».

Pour économiser l'électricité, Olivier verse son café dans un thermos dès qu'il est prêt, plutôt que de laisser la cafetière consommer de l'énergie pour le maintenir au chaud. D'autres bonnes idées de nos lecteurs? Baisser son chauffage d'un degré, enfiler un pull et prendre une douche un jour sur deux (les dermatologues déconseillent de se doucher quotidiennement). Vous devez contacter un service client?

Parfois, sous le numéro surtaxé en « 08 » en figure un autre « pour les appels depuis l'étranger » commençant par +33. Il s'agit souvent de la ligne française... non surtaxée!

### Thermostat programmable pour le chauffage

Le meilleur bon plan est celui de Laurent, de Montbazou (37). Sa maison dispose d'un chauffage au sol, dont le thermostat d'origine était gradué de 0 à 9, sans autre indication. « En novembre 2016, j'en ai installé un autre, programmable (29,90 €, deux fils à brancher), et l'ai réglé pour qu'il ne fonctionne que pendant les heures creuses. Il ne s'allume en journée que si la température descend en dessous de 17,6° ». Résultat: sa consommation d'électricité est passée de 8643 kW en 2016 (49 % heures creuses et 51 % heures pleines, ratio similaire à 2015) à 7263 kW en 2017 (60 % heures creuses et 40 % heures pleines). Idem en 2018. Un investissement vite rentabilisé! ♦

# Complétez votre collection

**QUE**  
**CHOISIR**

## QUE CHOISIR



N° 580



N° 579



N° 578



N° 577

## QUE CHOISIR ARGENT



N° 154



N° 153



N° 152



N° 151

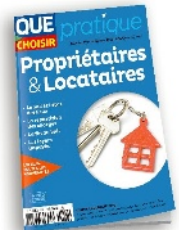
## QUE CHOISIR PRATIQUE



N° 120



N° 119



N° 118



N° 117

## QUE CHOISIR SANTÉ



N° 138



N° 137



N° 136



N° 135

Pour conserver tous vos numéros



10€



9,50€

La reliure  
**QUE CHOISIR**

La reliure  
**QUE CHOISIR  
SANTÉ**

## Pour commander

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

**QUE CHOISIR**

Service Abonnements - 4, rue de Mouchy  
60438 NOAILLES 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° 577 ☐ N° 578 ☐ 4,80 €

N° 579 ☐ N° 580 ☐ 4,80 €

### QUE CHOISIR ARGENT

N° 151 ☐ N° 152 ☐ 4,85 €

N° 153 ☐ N° 154 ☐ 4,95 €

### QUE CHOISIR PRATIQUE

N° 117 ☐ N° 118 ☐ 6,95 €

N° 119 ☐ N° 120 ☐ 6,95 €

### QUE CHOISIR SANTÉ

N° 135 ☐ N° 136 ☐ 3,90 €

N° 137 ☐ N° 138 ☐ 3,90 €

### LES RELIURES

Reliure Que Choisir 10 €

Reliure Que Choisir Santé 9,50 €

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

**MONTANT TOTAL DE VOTRE COMMANDE**

☐ M. ☐ M<sup>me</sup> ☐ M<sup>lle</sup>

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.



# À découvrir en kiosque à partir du 1<sup>er</sup> juin

# QUE

# CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT • SANS PUBLICITÉ

## pratique

Numéro 120 • Juin 2019 • 6,95 € ISSN 1773-9713

# LE GUIDE COSMÉTIQUES

**Sains  
ou  
toxiques?  
FAITES  
LE TRI!**

- ENFANTS
- FEMMES
- HOMMES

## 171 références DÉCRYPTÉES

[WWW.QUECHOISIR.ORG](http://WWW.QUECHOISIR.ORG) REVUE SANS PUBLICITÉ,  
INDÉPENDANTE DES FABRICANTS ET DE L'ÉTAT, PUBLIÉE PAR  
L'UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS-QUE CHOISIR

