

QUE CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT
• SANS PUBLICITÉ

TESTS LABO QC

YAOURTS ET BOISSONS AUX FRUITS



La foire aux
arômes ajoutés

DÉTERGENTS LAVE-VAISSELLE

Efficaces, les
« tout-en-un » ?

ASPIRATEURS BALAIS SANS FIL

L'autonomie fait
la différence

MACHINES À JUS

10 centrifugeuses
ou extracteurs

L 12260 - 590 - F: 4,80 € - RD



DOM avion 6 € • TOM: 720 XPF



ENQUÊTE PRIX
Grandes surfaces
Le hard-discount,
vraiment moins cher ?

AIR INTÉRIEUR Nos logements POLLUÉS !



> **Nos analyses
dans 53 logements**
> **Nos conseils
pour agir chez soi**

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^{re} 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



UFC-QUE CHOISIR

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

Martin, Élisa Oudin, Benjamin Roux, Anne-Sophie Stamane, Audrey Vaugrente • **Secrétariat de rédaction** : Valérie Barrès-Jacobs, Marie Bourdellès, Gaëlle Desportes, Leslie Schmitt (QC en ligne) • **Conception graphique** : Agence Ma-Dewin et Véronique Puvilland • **Maquette** : Ludovic Wyart (**directeur artistique**), Sandrine Barbier, Capucine Ragot • **Iconographie** : Catherine Métayer • **Infographie/maquette Web** : Carla Félix-Dejeufosse, Laurent Lammens, Inès Blanlard • **Documentation** : Frédérique Vidal (**responsable**), Audrey Berbach, Véronique Le Verga, Stéphanie Renaudin • **Ont collaboré à ce numéro** : Vincent Sainte Fare Garnot, Sarah Tisal **QUE CHOISIR ÉDITION** • Laure Sassier **ESSAIS COMPARATIFS** • Éric Bonneff (**directeur**), Karima Amziane, Laurent Baubeste, Ozkan Calisir, Éric Ébran, Vincent Erpelding, Claire Garnier, Aissam Haddad, Soraya Hamimi, Gaëlle Landry, Cécile Lelasseux, Lars Ly, Neil McPherson, Mélanie Marchais, François Palemon, Séliha Redjadj, Gabrielle Théry **OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION** • Grégory Caret (**directeur**), Isabelle Bourcier, Sandrine Girollet, Marine Perier-Dulhoste et Ingrid Stierner **JURIDIQUE** • Raphaël Bartlomé (**responsable**), Gaëtan Dupin, 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 Ghozlan (**directeur**) • **Informatique** : Jean-Baptiste Goupille (**directeur technique**), Damien Bidault, Gilles Jean, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Adrien Mussio, Zahra Soura, Alexis Ulrich • **Logistique** : Philippe Ballon (**responsable**), Assia Chetoui, Franck Delhomel, Fabienne Dorlet **DIFFUSION/PROMOTION** • Thierry Duqueroz (**directeur**), Delphine Blanc-Rouchosse, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decauline, Laurence Kramer, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Steven Phommarinh, Nicolas Schaller, Raphaëlle Vincent • **Courrier** : Brigitte Bouthut, Hortense Rossi • **Information juridique** : Sophie Herbreteau (**directrice**), Laure Littardi, Falone Apety, Murielle Bally, Magali Berthe, Thibaud Cardon, Nahéla Chafki, Clémentine Chervin, Emmanuel Eslin, Mélinda Fares, Patricia Lorineau, Justine Marend, Krystèle Mensah, Lorraine Paris, Julia Le Roux, Emmanuelle Pozza, Enaam Saihi • **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 Ribaix • **Tarifs** : 1 an, soit 11 numéros : 44 € ; 1 an + 4 hors-séries : 62 € ; 1 an + 4 hors-séries + 4 spéciaux : 90 € **UFC-QUE CHOISIR** • Association à but non lucratif - Bureau du conseil - **Président** : Alain Bazot - **Vice-présidents** : Daniel Bideau, Marie-Christine Raderne **Trésorier** : Jacques Robert **Trésorier adjoint** : Jacques Fleury **Secrétaire** : Michel Namy • **Conseil d'administration** : Christian Bernard, Joël Dufour, Jacques Fleury, Jean-Pierre Jokiel, Odette Mairey, Anne Morin, Alain Praud, Alain Sanitas, Patricia Souillat, Martial Verschaeve ; et pour le personnel, Soraya Hamimi, Julia Le Roux • **Études et Lobby** : Mathieu Escot (**directeur adjoint**), Olivier Andrault, Antoine Autier, Damien Barbosa, Mélissa Chevillard, Lauriane Le Men, Matthieu Robin, Pierre Voy, Christelle Leduc • **Action politique** : Cédric Musso (**directeur**) • **Relations associatives** : Béatrice Delpach (**directrice adjointe**), Myriam Bos, Christine Chaton, Catherine Guillerm, Nadia Mamri, Karina Novelli, Jean-Philippe Randriambeloson, Chantal Trancoso **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 collé en 4^e de couverture sur une partie du tirage et une enveloppe « Édition » déposée en 4^e de couverture sur une partie du tirage. Imprimé sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1580 kg CO₂/T papier. Origine papier : Norrköping, Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.



16

Pollution intérieure

Trop de contaminants dans nos logements



SPL / PHANIE

GRAND TEST - LABO QC



34

Yaourts et boissons

Arômes 1
Fruits 0

44

Détergents pour lave-vaisselle

Difficile d'être efficace et écolo



L. CERINO / REA



48

Hard-discount

Les enseignes cassent les prix... et leur image

Le numéro 588 de Que Choisir a été tiré à 526 300 exemplaires.

CRÉDITS DE COUVERTURE
S. PRIOR / WAVEBREAKMEDIA - PNS
SPL / PHANIE
MAXPPP

INFO EXPRESS

Toute la consommation en bref

QUE AUSSI UNE ASSOCIATION

Le billet d'Alain Bazot et les actions nationales

Les associations locales et leurs actions

ZONE ROUGE

Pollution intérieure - Trop de contaminants dans nos logements

4

12

14

16

! ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

Achat dans le neuf - Ils voient rouge face au manque de vert 24

ALERTE

Refus de soins - 1 dentiste sur 10 est hors la loi

26

Société générale - Pratique indécente autour d'un crédit

28

Secret médical - Les médecins sous pression des assureurs

30

Incendie de Lubrizol - Des hydrocarbures dans la poussière

32

LABO QC

GRAND TEST DU MOIS

Yaourts et boissons - Arômes 1 – Fruits 0

34

Tondeuses robots

39

Aspirateurs balais sans fil - Pratiques mais peu autonomes

40

Machines à jus - Extracteur ou centrifugeuse ?

42

Détergents pour lave-vaisselle

44

Difficile d'être efficace et écolo

47

Nettoyeurs haute pression

47

DÉCRYPTAGE

Hard-discount - Les enseignes cassent les prix... et leur image

48

Jeûne intermittent - Enfin la clé de la minceur ?

52

Baromètre de la conso - Ces Français qui peinent à payer leurs factures

55

E-commerce - Vigilance sur les marketplaces

58

FORUM

Vos courriers, vos questions et nos réponses

60

TOUT S'EXPLIQUE

Industrie - Les 1001 usages du lait

64

Achats - Faites-vous rembourser avec le chargeback

65

Foires et salons - Des règles à connaître

65

TESTÉ POUR VOUS

Dans les coulisses de Que Choisir

66

ARNAUD DE BLAUWE
RÉDACTEUR EN CHEF

Dénonciation, action, condamnation

C'est une affaire rondement menée, qui vient de franchir une étape cruciale : les crédits toxiques Helvet Immo ont été condamnés. Commercialisés par BNP Personal Finance, une filiale de BNP Paribas, en 2008 et 2009, ces prêts contractés en francs suisses étaient remboursables en euros (lire aussi p. 12). Or, ce qui devait arriver arriva : la monnaie helvète s'est envolée (+ 60 % en cinq ans) et les quelque 4 600 emprunteurs ont vu leur capital à rembourser exploser. Nombre d'entre eux sont alors tombés de l'armoire – jamais au grand jamais leur conseiller financier ne les avait alertés sur les risques du produit souscrit ! En 2011, *Que Choisir* « sort » ce scandale, aussitôt repris par d'autres médias, et qui aura des suites judiciaires. Car, et c'est la force du magazine que

Nos services juridiques montent au front

vous tenez entre vos mains, nous sommes édités par une association de consommateurs capable de « faire fructifier » ce genre d'info : tandis que nos journalistes évoquent le dossier dans leurs articles, les services juridiques de l'UFC-Que Choisir montent au front. La justice est saisie. L'instruction aboutit au renvoi de la banque devant le tribunal correctionnel, et un jugement en partie « exécutoire » est rendu fin février 2020. BNP Personal Finance est reconnue coupable d'avoir vendu des produits financiers trompeurs sans que la bonne foi du particulier puisse être mise en cause. Pour être sûrs de marquer le coup, les juges condamnent l'établissement bancaire à verser, entre autres, 1 million d'euros de dommages-intérêts à l'UFC-Que Choisir, soulignant ainsi son rôle dans la défense des emprunteurs floués. Ou quand un « article de dénonciation » se transforme en action avec, au bout du compte, une issue remarquée... BNP Personal Finance a fait appel et demandé la suspension de l'exécution provisoire. ♦



GARO/PHANIE

100 % SANTÉ

Les pratiques changent

Optique, dentaire et audiology sont les piliers du 100 % Santé, la réforme prévoyant un reste à charge zéro à l'horizon 2021. Santéclair, filiale de plusieurs assureurs, a analysé devis et factures de professionnels de santé, et remarqué une évolution : 6 % des lunettes vendues en janvier 2020 relevaient du 100 % Santé, tandis que 6 % comportaient des montures ou des verres 100 % Santé. Pour la même période, sur les devis de couronnes dentaires, 44 % des propositions étaient faites en 100 % Santé, contre 32 % entre

avril et décembre 2019. Attention, cela ne signifie pas que les patients ont choisi cette offre, mais qu'elle leur a été soumise par le dentiste. Enfin, du côté des appareils auditifs, dont le reste à charge zéro entrera pleinement en application en janvier 2021, le frémissement est moins perceptible. Le plafonnement des prix et la hausse de la base de remboursement ont toutefois déjà des effets : « Les propositions de classe 1 (100 % Santé, ndlr) ont presque triplé [...] au cours de ce mois de janvier, par rapport à ce qu'on constatait en 2019 », note Santéclair. ♦

HOMÉOPATHIE

Des médecins sanctionnés

L'Ordre des médecins d'Île-de-France a infligé un blâme à neuf médecins et prononcé une interdiction d'exercer de trois mois avec sursis à un dixième. Le motif a de quoi surprendre, puisqu'ils sont accusés de « non-confraternité ». Ces praticiens avaient en réalité demandé, dans une tribune publiée par *Le Figaro* en 2018, le déremboursement de l'homéopathie. Des confrères homéopathes l'ont mal pris et saisi l'Ordre, qui a condamné les auteurs de cette tribune – un appel est toutefois en cours. Cette pratique, réévaluée par la Haute autorité de santé (HAS), doit connaître un déremboursement total en 2021. ♦



N. AUBRIER/AGE

ESCRIVANERIE

Démarchage téléphonique

Faux juge des impôts

En général, nous évoquons dans nos colonnes les arnaques ayant abouti. Souvent grossières, elles font pourtant des victimes. Alors, pour une fois, racontons une tentative qui a échoué. Andrée T. habite près de Lille. « Tous les jours, à l'heure du déjeuner, je suis démarchée au téléphone, rapporte-t-elle à *Que Choisir*. En général, je raccroche. Mais le 10 février, l'appel m'a intriguée. La personne se présentait comme travaillant pour les impôts. Du coup, j'ai

Faire un virement à la Banque de France à... Londres !

prolongé la conversation. » Son interlocuteur lui apprend qu'elle doit 202 € au fisc en raison d'un trop-perçu. Andrée aurait d'ailleurs reçu deux lettres de relance à ce sujet en septembre et novembre. La retraitée, très surprise, demande qu'on les lui envoie de nouveau. « La personne me dit : "Ah, ça tombe bien, le juge Daniel Vernol, en charge de votre dossier, est là : je vous le passe !" » Celui-ci annonce à Andrée qu'avec les pénalités, sa dette atteint en fait 7272 €,

mais qu'il consent à la ramener à 5090,40 €. Elle n'a plus qu'à effectuer un virement à la Banque de France Europe, dont le siège est à... Londres. « Devant mon étonnement, indique Andrée, ce juge me dit que la Banque de France délocalise outre-Manche. Ben voyons, en plein Brexit ! » Vers 14 h 30, le pseudo-magistrat la rappelle. Il insiste. Dans la foulée, il lui adresse un e-mail estampillé « Direction générale des finances publiques » qui arbore la Marianne. L'escroc lui intime de payer 5 090,40 € « après le dégrèvement obtenu ». Sur ce courriel, l'adresse du centre des impôts existe bien (à Paris 19^e... alors qu'Andrée dépend de Roubaix), mais tout le reste est faux. Références fiscales et numéro de téléphone (on tombe sur une copie d'un disque d'accueil du service des impôts puis le message s'arrête brutalement) sont des leurres, tout comme l'adresse e-mail, daniel.vernal@centredesfinancespubliques.gouv.fr. Andrée n'a pas donné suite et a signalé cette arnaque à son vrai centre des impôts. Qui lui a répondu : « Ça recommence ! » Il est hélas probable que certains particuliers soient tombés dans le panneau. ♦

ALIMENTATION

Auchan nous prend pour des bœufs

Ah, la belle boulette du service marketing d'Auchan, en pleine période du Salon de l'agriculture de Paris ! Sous le slogan « Bien plus que du lait ! » et au-dessus de publicités pour des packs de lait et du fromage à raclette, deux enfants semblent traire une vache dans un pré. On leur souhaite bien du courage : il s'agit d'une blanc bleu belge, autrement dit une race à viande, et pas du tout d'une vache laitière ! Pour les initiés, un coup d'œil suffit à repérer la bourde : l'animal est très charpenté et les muscles de son postérieur sont hypertrophiés à cause de la présence du gène « culard », caractéristique de cette race. ♦



PROCÉDÉS ABUSIFS PRODUITS PÉRIMÉS PUBS TROMPEUSES

Un site Web pour les signaler

Signal Conso. Retenez son nom et son adresse, Signal.conso.gouv.fr. Lancé par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), ce site vous permet de signaler des cas d'arnaque, de produits défectueux ou périmés, de publicités trompeuses, etc. La procédure est simple : vous choisissez le secteur d'activité et répondez pas à pas aux questions en donnant le nom du magasin, du restaurant ou de l'entreprise incriminés. Si la pratique dénoncée n'a rien d'illégal, le site vous l'indique, vous explique pourquoi et tout s'arrête là. Sinon, le professionnel est informé de votre démarche et peut vous répondre. Mais, comme précisé sur la page d'accueil, « un signalement ne constitue pas une saisine formelle de la DGCCRF au sens de l'article L. 112-8 du code des relations entre le public et l'Administration. Notre plateforme ne propose pas de suivi personnalisé de votre dossier ». Autrement dit, la répression des fraudes ne traite pas votre problème en ligne. *Que Choisir* recommande toutefois d'utiliser ce service, en particulier pour y épinglez les mauvaises pratiques de démarchage des fournisseurs d'énergie et les entreprises sans scrupule spécialisées dans les offres à 1 €, en isolation ou en remplacement d'une chaudière fioul. La DGCCRF s'engage, en effet, à surveiller et à contrôler les sociétés souvent signalées. Plus il y aura d'alertes, plus le marché a des chances de s'assainir.

MARKPLACES

Trop de produits dangereux

Le Bureau européen des unions de consommateurs a mené une étude portant sur 250 produits achetés sur de grandes marketplaces.

Résultat: les deux tiers ont échoué aux tests de sécurité !

L'année 2020 se présente mal pour les marketplaces des sites de vente en ligne (lire aussi notre Décryptage p. 58). En février dernier, *Que Choisir* démontrait que la plupart des chargeurs de smartphones à bas prix achetés sur ces plateformes faisaient courir un risque grave à leurs utilisateurs (QC n° 588). Et voilà qu'une récente étude du Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc) montre que les produits qui ne respectent pas la réglementation européenne en matière de sécurité pullulent sur les places de marché numériques. En effet, 66 % des 250 articles achetés sur les marketplaces d'Amazon, eBay, AliExpress et Wish se sont révélés dangereux ! DéTECTeurs de fumée et de monoxyde de carbone qui ne détectent rien du tout, jouets qui explosent les seuils de substances chimiques tolérés (jusqu'à 200 fois !), batteries externes qui fondent... De nombreuses familles de produits

sont concernées. Qui plus est, ces résultats alarmants entachent particulièrement les géants du e-commerce.

Les webmarchands éludent leurs responsabilités

Le Beuc dénonce le fait que, dans certains cas, les risques sont potentiellement mortels avec des départs de feu, des suffocations, des chocs électriques. « *Les marketplaces retirent ces produits de la vente quand on les informe mais, trop souvent, ils réapparaissent*, déplore le Bureau. Manifestement, les sites ne contrôlent pas assez la fiabilité des vendeurs en amont. » Le Bureau estime que la seule manière d'améliorer la qualité de l'offre des marketplaces est d'engager la responsabilité des plateformes qui les hébergent. Actuellement, Amazon, eBay et les autres se considèrent en effet comme de simples intermédiaires entre acheteurs et vendeurs, et se couvrent en précisant, dans leurs conditions générales de vente, qu'ils ne sont responsables de rien... ♦



Les résultats par catégorie

À l'origine de l'édifiant constat du Beuc, il y a les tests conduits sur différents types de produits*. Parfois, un simple contrôle visuel a suffi à les déclarer dangereux. Mais, dans la majorité des cas, il a fallu les tester en laboratoire. Voici les conclusions.

Chargeurs USB, adaptateurs de voyage, batteries externes

Au total, 36 références ont été mises à l'épreuve. Les trois quarts ont échoué aux tests de sécurité électrique, laissant craindre des chocs et des brûlures. Ces appareils dangereux étaient le plus souvent vendus à bas prix, sans marque apparente ou alors de marque inconnue.

Jouets pour bébés

Parmi les 29 modèles examinés, 9 comportaient des phtalates en trop grande quantité. Utilisées dans les produits en plastique souple, ces substances soupçonnées de perturber le système hormonal sont interdites dans les jouets destinés aux enfants de moins de 3 ans et tolérées, de manière limitée, dans les autres. Certaines références ont dépassé 200 fois les seuils autorisés !

Vêtements pour enfants

Les tests ont porté sur des sweats à capuche. Principal défaut relevé: des cordons trop longs, source potentielle de suffocation (14 des 16 modèles).



MONIQUE GOYENS

Directrice générale du Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc)

« Avancer suppose de modifier des directives »

Q C Vous plaidez avec les associations de consommateurs pour que la responsabilité des marketplaces soit étendue. Cela changerait quoi ?

MONIQUE GOYENS Beaucoup d'articles dangereux proposés sur les marketplaces proviennent de sociétés installées dans des pays tiers (hors UE), souvent en Chine. Parfois, il est même impossible de les localiser. Les sites de vente en ligne se limitent à référencer les produits de ces vendeurs. Si on les rend responsables, il sera plus aisément d'exiger de leur part un retrait de la vente, un déréférencement ou toute autre mesure limitant les dommages déjà causés et prévenant les futurs.

Q C Les moyens matériels et humains mis à disposition des autorités de contrôle sont-ils suffisants ?

MG Dans l'Union européenne, le contrôle du respect des normes relève de la compétence des États membres. C'est vrai que l'on manque



P. GARRIGOS

de moyens, partout orientés à la baisse. Dans le commerce numérique existe une difficulté supplémentaire : les vendeurs implantés en dehors des frontières européennes. En raison d'un vide juridique, les webmarchands considèrent qu'ils ne peuvent pas être qualifiés « d'importateurs » ; les autorités de contrôle se retrouvent donc démunies.

Q C Pensez-vous que la nouvelle Commission européenne fera avancer ce dossier ?

MG Les chiffres inquiétants que nous avons partagés avec les commissaires européens ont conduit à une réaction très attentive à nos demandes. Mais chacun d'eux n'a qu'une partie de la compétence pour agir, ce qui complexifie la tâche. Avancer suppose aussi de modifier plusieurs directives, comme celles relatives à la sécurité générale des produits ou au commerce électronique. Cette dernière fait l'objet d'une révision. Le Beuc s'efforce d'obtenir le principe d'une responsabilité des sites de vente en ligne en matière de sécurité des produits. Les discussions seront intenses dans les mois à venir. Et une fois la proposition de la Commission adoptée, il faudra encore convaincre le Parlement européen et les États membres du bien-fondé d'une telle approche. Mais nous avons espoir !

* Tests réalisés par le réseau International Consumer Research and Testing (ICRT), et notamment par Altroconsumo (Italie), Consumentenbond (Pays-Bas), Forbrugerrådet Tænk (Danemark), Stiftung Warentest (Allemagne), Test Aankoop / Test Achats (Belgique) et Which ? (Royaume-Uni).



M. BERTRAND / CHALLENGES-REA

RAPPELS PRODUITS

ÉLÉPHANT D'ACTIVITÉ, DE MARQUE BLOOMY, 30 CM, COMMERCIALISÉ PAR LA GRANDE RÉCRÉ

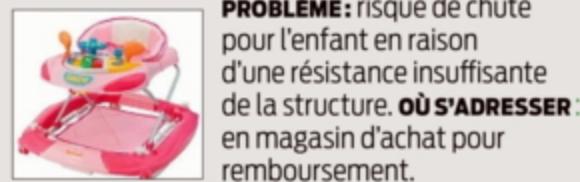


Référence: BLY14D0001. Lot: 19/001. Code-barres: 5420019725827. Code La Grande Récré: 724131.

PROBLÈME: risque d'enchevêtrement lors de l'utilisation du produit. **OÙ S'ADRESSER:** en magasin d'achat pour remboursement.

TROTTEUR AVEC 2 ROULETTES DIRECTIONNELLES ET 2 FIXES, MUNI D'UNE TABLETTE DE JEU, DE MARQUE BANINNI

Référence: BNBW004. Lot: W180604-56.



PROBLÈME: risque de chute pour l'enfant en raison d'une résistance insuffisante de la structure. **OÙ S'ADRESSER:** en magasin d'achat pour remboursement.

POUPON MALADE, DE MARQUE AIMANTINE, COMMERCIALISÉ PAR CARREFOUR DEPUIS SEPTEMBRE 2019



Code-barres: 3614613457495. Modèle rose ou bleu. **PROBLÈME:**

un défaut de résistance de la seringue et du marteau vendus avec le poupon peut engendrer la présence de petits éléments détachables susceptibles d'être ingérés. **OÙ S'ADRESSER:** en magasin Carrefour pour remboursement. Informations au 0805 90 80 70.

ESCARPINS POINTURE LARGE À PETITS TALONS KIMBALL N° 06689, DE MARQUE PRIMARK, COMMERCIALISÉS DU 4 JANVIER 2019 AU 15 FÉVRIER 2020



PROBLÈME: des niveaux de chrome hexavalent (VI) supérieurs à ceux autorisés ont été détectés dans la semelle intérieure en cuir, ce qui peut entraîner une réaction allergique cutanée. **OÙ S'ADRESSER:** en magasin Primark pour remboursement.

SAUCISSON SEC LE PETIT CHAMBÔ NATURE, 250 G, DE MARQUE CHAMBOST

Code-barres: 3177180030190. Lot: 015619. DLUO:

17/04/2020 et 19/04/2020. **PROBLÈME:** présence de salmonelle. **OÙ S'ADRESSER:** en point de vente pour remboursement. Informations au 04 74 6310 81.



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

PERTURBATEURS ENDOCRINIENS

Cosmétiques

Ils favorisent l'obésité

Présents dans divers produits de consommation, les perturbateurs endocriniens (PE) sont susceptibles de favoriser plusieurs maladies, dont l'obésité. Des scientifiques britanniques viennent de mettre en lumière l'effet PE du butylparaben, un conservateur utilisé dans certains cosmétiques. Les femmes enceintes ayant appliqué des soins non rincés en contenant ont eu deux fois plus d'enfants en surpoids entre 2 et 8 ans, période considérée. Une expérience sur des rats

femelles a confirmé cette incidence, que les chercheurs n'ont pas retrouvé avec d'autres parabens (ethyl, methyl et propylparaben). Dans notre application QuelCosmetic, nous ne considérons pas non plus tous les parabens comme « à éviter », mais le butylparaben est noté « rouge » dans les produits sans rinçage. Les fabricants se rendent compte du problème et s'en passent de plus en plus : seules quelque 3300 références sur plus de 280 000 recensées dans l'appli en comportent. ♦



VOISIN/PHANIE



M. S. LAFLEUR

RÉPARABILITÉ

Fin de partie pour L'Increvable

Une machine à laver fiable et évolutive, capable de durer 50 ans : L'Increvable visait à répondre au défi de la réparabilité des appareils électroménagers (QC n° 587). Las, ce projet restera à l'état de prototype. Ses créateurs, Christopher Santerre et Julien Phedyaeff, ont annoncé que les discussions engagées avec des fabricants n'ont pas abouti. Ces derniers ont estimé que les ventes potentielles n'étaient pas suffisantes pour y investir du temps et de l'argent. Le virage vers un lave-linge plus durable est « *un processus long et complexe, mais nous sommes convaincus que celui-ci adviendra tôt au tard* », notent les deux designers, qui assurent que leur projet est simplement « *en pause* ».

VÉHICULES AU RAPPEL



Citroën C4 Cactus



Peugeot 5008



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

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

LES CITROËN C4 CACTUS

produites du 22 juillet au 3 septembre 2019 (VIN VF70BYHXXKE532707 à VF70BYHXXKE376602014).

PROBLÈME : le flexible de frein arrière gauche peut entrer en contact avec le ressort de suspension et, à force de frottement, se percer et fuir – au risque de diminuer les performances de freinage.

LES PEUGEOT 5008

fabriqués du 19 mars 2018 au 6 février 2019. **PROBLÈME :** le serrage de la vis de fixation du support de roue de secours peut être insuffisant, entraînant la perte de la roue de secours.

LES PEUGEOT 208 I ET 2008 I

construits entre le 12 et le 21 mars 2019 pour la 208 I (VIN VF3CCHMRPKT026203 à VF3CCHMMPKW042966) et entre le 14 et le 18 mars 2019 pour le 2008 I (VIN VF3CUHMRPKY059949 à VF3CUYHYPKY063565).

PROBLÈME : les vis de fixation de l'essieu arrière peuvent être non conformes et se rompre. Elles sont donc à remplacer.

LES PEUGEOT 208 I ET 2008 I

des dates de production suivantes (53 872 voitures concernées) : du 1^{er} février 2017 au 12 avril 2019 pour la 208 I (VIN VF3CCHMRPH048291 à VF3CCHMMPKW050685)

et du 7 décembre 2017

au 8 mars 2019 pour le 2008 I (VIN VF3CUHMRPHY179596 au VF3CUHMRPKY054432).

PROBLÈME : les émissions de NOx pourraient dépasser les limites réglementaires en raison d'un mauvais étalonnage.

LES RENAULT KANGOO

1.5 DCI ET 1.2 TCE, avec Stop & Start, fabriqués à l'usine de Maubeuge (59) du 5 décembre 2018 au 19 février 2019 (7 413 modèles concernés). **PROBLÈME :** dysfonctionnement du système Stop & Start, avec affichage du voyant d'indisponibilité au tableau de bord. Il impose une mise à jour du logiciel.

DÉMARCHAGE GAZ ET ÉLECTRICITÉ

Les confidences d'un commercial

Appelons-le Sylvain. Il travaille chez un sous-traitant qui démarche pour le compte d'Iberdrola et d'Engie. Il nous a parlé de ses pratiques de vente à domicile, et son témoignage est édifiant. Pour lui et ses collègues, tout a débuté par deux jours de formation intensive consacrés à la souscription d'un contrat. Après quelques explications, les nouvelles recrues passent aux travaux pratiques. On joue au commercial face à son client, en échangeant les rôles sous l'œil du formateur, et c'est à qui fera signer un maximum de contrats. Puis on se lance. Chaque équipe couvre une zone géographique. Tous les matins, elle consulte Google Maps et choisit un secteur dense, desservi par le gaz, afin de pouvoir placer deux contrats d'un coup: un pour le gaz et un pour l'électricité. Une fois vérifié qu'il y a des vannes de gaz dans le quartier, les démarcheurs se partagent le porte-à-porte.

Méthodes scandaleuses

L'objectif est de « faire » le plus de contrats possible, et l'employeur n'est pas regardant sur les méthodes. « *L'idéal est de rencontrer les clients potentiels, mais pour remplir un contrat, on peut s'en passer*, explique Sylvain. *Il nous suffit d'avoir le point de comptage pour le gaz et le point de livraison pour l'électricité. C'est facile, avec le compteur Linky, on peut relever le numéro. On prend le nom sur la boîte aux lettres, on inscrit l'adresse et le numéro de porte si c'est en immeuble. On met une date et un lieu de naissance fictifs. Pour connaître le nom du fournisseur actuel, on appelle Enedis en se faisant passer pour la personne et en inventant un problème insoluble. Une fois qu'on l'a, on n'a plus qu'à signer... C'est un nouveau contrat.* » Pour le gaz, les commerciaux traquent les petits cartons laissés par les agents GRDF (pour inscrire sa consommation, ndlr), et quand ils ne les trouvent pas, la technique est bien

rodée. Ils sonnent et annoncent qu'ils passent pour relever le compteur. Évidemment, ils détectent une anomalie, demandent les factures pour vérifier que le client n'est pas

lésé, y piochent toutes les informations nécessaires. Ils font ensuite signer un « avis de passage », qui est... la dernière page du contrat ! « *Les premiers jours, on s'interroge. Ce n'est pas clean, on a des doutes, se souvient*

Sylvain. Et puis on gagne tellement bien sa vie qu'on oublie vite. »

L'objectif est de « faire » un maximum de contrats

L'argent étouffe les scrupules

La rémunération est, de fait, incitative: 50 € par contrat et, compte tenu des méthodes, il est facile d'en engranger plusieurs par jour. On gagne 25 € de plus si on vend au client une assurance dépannage plomberie avec prélèvement mensuel, et encore 10 € supplémentaires si on lui place un abonnement à des livrets de mots croisés ou de jeux, facturé ensuite 8 € par mois. Sylvain et consorts empochent de 4 000 € à 5 000 € par mois sans forcer. Ce n'est pas avec de tels revenus que les mauvaises pratiques de démarchage vont cesser! ♦

Il faut interdire le démarchage

La seule solution pour protéger les consommateurs est d'interdire le démarchage. La pétition lancée par l'UFC-Que Choisir et quelques autres associations le demande déjà pour le démarchage téléphonique (QC n° 589, p. 12). Le Médiateur national de l'énergie monte à son tour au créneau. Face aux pratiques abusives de certains fournisseurs d'énergie, en particulier Engie, Eni et Iberdrola depuis peu, il réclame l'interdiction du démarchage à domicile pour les offres commerciales de gaz et d'électricité. Comme Que Choisir récemment (QC n° 588), il souligne que le contexte de la fin des tarifs réglementés du gaz, en 2023, provoque une explosion des procédés frauduleux. « *Il est inadmissible que des consommateurs se retrouvent avec des contrats de fourniture d'énergie qu'ils n'ont pas compris, voire qu'ils n'ont jamais signés*, souligne-t-il. *La mesure la plus efficace pour les protéger serait l'interdiction du démarchage à domicile.* » La défense des consommateurs contre ces procédés abusifs dépend désormais du gouvernement et du Parlement.



Attention, un démarcheur à domicile peut vous faire signer un contrat en le présentant comme un avis de passage.



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



L. NOBOUT/IP3-MAXPPP

MEDIATOR

Procès civil

Condamnation confirmée en appel

Un procès Mediator peut en cacher un autre ! Alors que le tribunal judiciaire de Paris accueille, jusqu'en avril, le procès pénal pour y juger, entre autres, les laboratoires Servier et l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM), la cour d'appel de Nîmes (30) vient de rendre un arrêt défavorable à l'industriel. Il confirme sa condamnation, au civil, dans le cas d'une femme cinquanteenaire ayant subi le remplacement, en 2010, d'une valve cardiaque, après

Servier devra verser à la victime 140 936 € d'indemnisation

sept ans sous Mediator (benfluorex). La justice a reconnu la défectuosité du produit et, par conséquent, la responsabilité de Servier dans les dommages rapportés par la victime. La firme devra lui verser 140 936 € d'indemnisation, qui s'ajoutent aux 16 237 € obtenus de l'Office national d'indemnisation des accidents médicaux (Oniam). La cour d'appel a conforté la patiente sur quasiment tous les points déjà validés en première instance par le tribunal d'Avignon (84). Il n'existe dans son dossier aucune trace de pathologie

cardiaque avant 2006, date à laquelle un premier examen décèle une insuffisance de la valve mitrale : c'est donc bien le Mediator (benfluorex), qu'elle prend depuis quatre ans pour perdre les kilos de ses grossesses, qui est la cause de la valvulopathie ; celle-ci s'aggravant par la suite, au point de nécessiter une opération du cœur et l'installation d'une valve mécanique. Les laboratoires Servier ont eu beau assurer qu'ils n'avaient pas connaissance des effets délétères de leur spécialité, les juges ont estimé qu'à partir du milieu des années 1990, la similitude du benfluorex avec d'autres anorexigènes écartés du marché pour des raisons de sécurité ne faisait plus aucun doute. Ils notent que la position des autorités de santé et de pharmacovigilance « ne la (la société Servier, ndlr) dispensait pas de prendre elle-même les mesures propres à s'assurer de l'innocuité du produit qu'elle commercialisait et à mettre un terme sans délai à ses effets toxiques ». Si le retrait du Mediator avait été effectif à ce moment-là, la mère de famille n'aurait jamais pu s'en voir prescrire et délivrer, et son cœur serait sans doute intact. Un constat amer qui s'applique à des dizaines d'autres personnes ayant suivi le traitement, dont certaines sont aujourd'hui décédées. ♦

SPORT

Fin du certificat médical

Dès l'été prochain, l'obligation de certificat médical devrait disparaître pour les mineurs. La suppression de ce document pour les moins de 18 ans pratiquant un sport dans le cadre d'une fédération était initialement prévue par le projet de loi de financement de la Sécurité sociale (PLFSS) pour 2020. Elle a été retoquée car jugée hors sujet par le Conseil constitutionnel. Cette mesure est désormais inscrite dans le projet de loi pour l'accélération et la simplification de l'action publique. Le certificat sera remplacé par un questionnaire à remplir par les parents.

MÉDICAMENTS

Les conséquences des pénuries

Le Réseau français des centres régionaux de pharmacovigilance a lancé une étude d'un an sur « les conséquences iatrogènes (effets indésirables, ndlr) d'une rupture de stock » de médicaments. En obligeant les praticiens à jongler avec d'autres traitements, une rupture peut occasionner des erreurs ou des effets indésirables. C'est désormais aux médecins et aux patients de prendre la main en faisant des déclarations de pharmacovigilance sur le portail gouvernemental de signalement. Lors de leur démarche, ils doivent détailler si celles-ci sont liées à une rupture de stock ou à une pénurie de médicaments.

**Retrouvez notre enquête
jeûne intermittent**
Le 2 avril dans
LA QUOTIDIENNE

Présentée par
Maya Lauqué et Thomas Isle
du lundi au vendredi
à 11h45 sur France 5

CORONAVIRUS

Remboursement des événements annulés

De nombreuses manifestations sont annulées pour éviter la propagation du coronavirus, tandis que des musées ferment. Quels sont les droits de ceux qui avaient acheté des places ?

L'événement auquel je devais participer a été annulé. Puis-je demander le remboursement de mon billet ?

Q **C** Oui. Le fait que la lutte contre le coronavirus soit un «cas de force majeure», selon l'article 1218 du Code civil, n'exonère pas le professionnel de ses obligations en cas d'annulation. La seule différence avec une situation «classique» vient du fait que le consommateur ne peut pas exiger des dommages et intérêts. Vous êtes donc en droit de demander le remboursement de votre ticket d'entrée au musée, de votre billet de spectacle, de match de foot, etc.

Le prestataire argue du fait que l'événement sera reporté pour ne pas me rembourser. En a-t-il le droit ?

Q **C** L'organisateur a en effet le droit de repousser l'échéance. Il peut également basculer les participants vers un événement «similaire». Cette disposition est souvent compliquée à mettre en œuvre dans la mesure où il y a peu de chances que la manifestation puisse se dérouler avant plusieurs semaines ou plusieurs mois. Dans bien des cas, aucun événement similaire n'existe. De fait, la plupart du temps, l'organisateur sera tenu d'indemniser

les participants qui en font la demande. À charge pour lui de se tourner vers son assureur ou d'engager la responsabilité de l'État si le juge nécessaire.

Qu'en est-il du billet de train et de la chambre d'hôtel que j'avais réservés pour participer à l'événement ?

Q **C** Dans la mesure où la force majeure empêche tout versement de dommages et intérêts, ni l'organisateur de l'événement déprogrammé ni le prestataire du service (SNCF, hôtel...) ne sont tenus de rembourser ces frais annexes. Vous n'aurez d'autre choix que de tenter d'annuler la prestation par les moyens habituels ou d'obtenir un geste commercial de la part du professionnel.

J'avais souscrit une assurance annulation. Puis-je m'en servir ?

Q **C** Oui. Néanmoins, la plupart des assurances de ce type excluent tout remboursement en cas d'épidémie.

J'ai acheté un billet pour un événement qui n'est pas annulé, mais j'ai peur d'y aller. Puis-je en demander le remboursement ?

Q **C** Non. L'événement n'ayant pas été annulé dans «l'intérêt général», vous ne pouvez pas réclamer la suppression de la transaction et le remboursement des sommes versées. ♦



Ce qu'il faut savoir

P. LAPORTE/ NICE MATIN-MAXPPP

Que Choisir et la confidentialité de vos données personnelles

Les informations personnelles collectées font l'objet d'un traitement sous la responsabilité de l'UFC-Que Choisir située au 233, boulevard Voltaire, 75011 Paris, aux fins de gérer les abonnements et les commandes de produits/services et leur suivi; de réaliser des statistiques; d'effectuer du profilage pour adresser des offres personnalisées et, enfin, de compléter ces données afin de mieux connaître nos interlocuteurs.

Une partie des données provient des associations locales et de courtiers en données (données d'identification, coordonnées, informations sur la demande, etc.).

Les données à caractère personnel peuvent être transmises à nos services internes, aux entités de l'UFC-Que Choisir, à des organismes de presse français partenaires et à des associations caritatives, dont une liste exhaustive figure dans notre politique de confidentialité (accessible sur <https://quechoisir.org/dcp>) comme à des prestataires externes, dont certains hors Union européenne. L'UFC-Que Choisir s'assure des garanties appropriées préalablement

à tout transfert, dont une copie peut être obtenue en écrivant à l'adresse précitée.

Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de données ainsi que d'opposition au traitement ou à sa limitation, et définir des directives post-mortem via le formulaire en ligne sur <https://quechoisir.org/dpo>. Il est aussi possible de formuler une réclamation auprès de la Cnil.

Les données à caractère personnel sont conservées de manière sécurisée trois ans à compter du terme d'un contrat (abonnement, commande...), sans écarter les dispositions réglementaires propres à certaines catégories de données imposant une durée de conservation particulière ou leur suppression.

Le traitement des informations personnelles, suivant les finalités poursuivies, est nécessaire: soit à l'exécution d'un contrat, soit à la réalisation des intérêts légitimes de l'UFC-Que Choisir (analyse de son audience, promotion de son activité), soit reposé sur votre consentement, que vous pouvez retirer à tout moment.

RECTIFICATIFS

Billets de spectacle Dans l'article «Billets de spectacle, place aux sites sérieux» (QC n° 588), nous avons écrit que TicketSwap permettait de revendre les billets à 120 % de leur valeur faciale. Or, en France, le site limite la revente au prix facial et respecte donc la législation.

Actions locales Publié dans le QC n° 589, en p. 15, l'article «Se battre contre l'isolement numérique» comportait deux erreurs. Les trois villes ayant signé une convention avec l'association locale (AL) de l'Aude sont Port-la-Nouvelle, Castelnau-d'Oléron et Quillan (et non Cucugnan). De plus, l'Aude compte une AL à Carcassonne, dotée de plusieurs accueils au sein du département, et non cinq AL.

ALAIN BAZOT
PRÉSIDENT DE
L'UFC-QUE CHOISIR



PUBLICITÉS ALIMENTAIRES

Stop au gavage

Trop, c'est trop ! Dénoncé régulièrement par l'UFC-Que Choisir depuis 2007, à travers sa campagne « *Obésité : protégeons nos enfants* », le marketing de la malbouffe sur les écrans auprès des plus petits n'a pas été, tant s'en faut, jugulé par les pouvoirs publics. Les gouvernements successifs n'ont cessé de céder aux mirages de l'autorégulation via des chartes et des codes de bonne conduite, qui ont pourtant été jugés inefficaces par l'UFC-Que Choisir, mais également par la Cour des comptes, l'OCDE et même l'OMS.

Obésité et surpoids pour 17% des enfants en France

Tous souhaiteraient qu'une contrainte réglementaire vienne restreindre cette boulimie publicitaire de produits déséquilibrés. Mais l'exécutif actuel marche dans les mêmes pas que les précédents. Son projet de loi audiovisuel, en discussion au Parlement, renvoie à un énième code de bonne conduite... c'est l'indigestion ! Alors que l'obésité et le surpoids concernent en moyenne 17% des enfants en France, et que ces maladies continuent à progresser dans les familles les moins favorisées, il serait temps que les parlementaires mettent un coup d'arrêt à ce fléau sanitaire et social et interdisent la publicité pour les aliments trop gras, sucrés et salés durant les programmes vus par les jeunes. Qu'est ce qui prime : la santé de nos enfants ou celle de l'industrie agroalimentaire ? Il y aurait d'ailleurs de quoi améliorer les deux en réservant les spots à destination des plus jeunes aux seuls produits équilibrés... ♦



Retrouvez les billets d'Alain Bazot sur
QUECHOISIR.ORG

DES ACTIONS NATIONALES

HELVET IMMO

Une très lourde condamnation

C'est une victoire pour l'UFC-Que Choisir et les milliers d'emprunteurs victimes de prêts toxiques en francs suisses Helvet Immo, commercialisés par BNP Paribas Personnal Finance en 2008 et 2009. La filiale du groupe bancaire a été condamnée en première instance pour « *pratiques commerciales trompeuses et recel de délit* » à plus de 120 millions d'euros de dommages et intérêts – dont 1 million d'euros pour l'UFC-Que Choisir au titre de l'intérêt collectif, un montant record ! – et à une amende de 187500 €. Fait rare, les juges ont ordonné l'exécution

provisoire de la décision, obligeant la société, même si elle fait appel (ce qui est le cas), à indemniser les victimes qui se sont portées partie civile. BNP a toutefois demandé la suspension de cette exécution en

120 millions d'euros de dommages et intérêts

référé. Ces prêts, promus comme sûrs et souscrits par plus de 4600 personnes, étaient à taux variables et libellés en francs suisses (mais remboursables en euros). Quand la monnaie helvétique a explosé, en 2011, ils se sont transformés en véritable « *cauchemar financier* », rapporte l'une des victimes. Pointant un contrat aux « *clauses absconses* » et un risque inouï, les magistrats ont envoyé, avec cette sévère condamnation, un message clair aux banques, aux produits de plus en plus complexes. ♦

FRAIS BANCAIRES

Nouvel échec de l'autorégulation

À la suite de la dernière publication de l'Observatoire des tarifs bancaires du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), l'UFC-Que Choisir dénonce la trahison des banques, qui s'étaient engagées à rendre plus lisibles leurs brochures. L'instauration de l'extrait standard des tarifs, qui regroupait les 12 principaux frais bancaires (cotisation carte de paiement, tenue de compte, etc.), avait facilité la comparaison, mais les établissements financiers ont profité de la mise en œuvre d'un nouveau document d'information européen pour revenir à leurs vieux démons. Dès cette année, les 13 millions de clients de BNP Paribas, de la Société générale, du groupe Crédit du Nord et de HSBC sont replongés dans la jungle tarifaire. À titre d'exemple, la brochure de BNP Paribas comporte 410 tarifs, quand ceux de la Société générale se répandent sur 51 pages... Comme si cela ne suffisait pas, ils sont affichés sur une base aussi bien annuelle que trimestrielle ou mensuelle. Et ces enseignes accablent en outre encore davantage leurs clients d'un trop-plein d'informations. Face à ce nouvel échec de l'autorégulation, l'UFC-Que Choisir presse les pouvoirs publics d'imposer, dans la loi, une présentation simplifiée desdits tarifs. ♦



VIAGOGO

L'UFC-Que Choisir dépose plainte

Dans son combat pour la loyauté des transactions et le juste prix, l'UFC-Que Choisir a déposé plainte pour « pratiques commerciales agressives et trompeuses » contre le site de revente de billets Viagogo. Alors que ce dernier a déjà fait l'objet de plusieurs condamnations en France et en Europe, le nombre impressionnant de plaintes reçues à l'UFC-Que Choisir a en effet poussé l'association à saisir la justice contre des procédés particulièrement contestables. De fait, les alertes pour attirer l'attention sur la rareté des places disponibles (« plus que X billets », « X personnes regardent cet événement ») et les chronomètres oppressants pour précipiter l'achat du consommateur occultent l'information essentielle, à savoir le prix du billet. Surtout, le site revend des places sans l'autorisation des organisateurs. Résultat, les acquéreurs ne peuvent pas pénétrer sur le lieu de l'événement faute de tickets d'entrée valides... Au vu d'un tel constat, l'UFC-Que Choisir appelle les consommateurs à privilégier les bourses d'échange ou les billetteries officielles (lire QC n° 589). ♦

AUTO-ÉCOLES

Contrat type en vue

En tant que corapporteur du groupe de travail sur le contrat type pour les auto-écoles, qui sera obligatoire à partir du 1^{er} juin, l'UFC-Que Choisir a très activement contribué à la rédaction du décret d'application. Destiné à empêcher les frais cachés comme les dépenses de transfert de dossier ou le coût d'accompagnement à l'épreuve pratique du permis de conduire, ce document doit aussi permettre, en améliorant la lisibilité et la présentation des prestations, de mieux comparer les établissements. Alors que les enquêtes de l'UFC-Que Choisir soulignent le grand écart tarifaire d'une auto-école à l'autre – le coût moyen s'élevant à 1800 € – et l'existence de frais interdits, ce contrat type devrait booster le pouvoir d'achat des apprentis conducteurs. Cette avancée, qui répond à la contribution au « grand débat » que nous avions lancé ensemble l'an dernier, doit néanmoins s'accompagner d'autres mesures comme la réforme de l'attribution des places pour conduire à une baisse significative du prix du permis. ♦



HAMILTON/REA

CERTIFICATS D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

Des silences inquiétants

Les certificats d'économie d'énergie (CEE) – une prime variable pour des travaux de rénovation énergétique – représentent la pierre angulaire de la politique française de transition. Il importe, par conséquent, de s'assurer que ce mécanisme, payé par les usagers via leur facture d'énergie, est juste et efficace. En 2019, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) a analysé ces certificats en vue d'éventuelles recommandations. Or, un an après, aucune trace d'un quelconque rapport sur le sujet... De la même façon, l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe) a conduit une étude d'évaluation du dispositif des CEE, et un rapport devait être publié à la fin de l'année dernière.

Mais, là encore, toujours rien !

Face à ce silence qui laisse craindre un statu quo préjudiciable aux intérêts des consommateurs et à la protection de l'environnement, l'UFC-Que Choisir a officiellement demandé à la CRE et à l'Ademe de publier leurs rapports. Selon certaines informations, leur teneur rejoindrait notre propre constat critique, à savoir que le mécanisme des CEE est trouble, inefficace et injuste. Alors que les CEE pèsent de plus en plus lourd sur nos factures d'énergie, il importe que toute la lumière soit faite sur leur impact réel. ♦



© POPOV/ADOBESTOCK

LAIT ET VIANDE

La transparence maintenue

Prolongé jusqu'au 31 mars 2020, le dispositif d'étiquetage de l'origine de la viande et du lait dans les produits transformés, qui devait initialement être expérimenté sur deux ans, va être maintenu. La France devrait obtenir un feu vert européen pour que la mesure perdure jusqu'au 31 décembre 2021.

DES ACTIONS LOCALES

— Par MARIE BOURDELLÈS

RISQUE SANITAIRE

Radon : les Pays de la Loire agissent pour la population

Le gaz radon devient dangereux dès lors qu'il atteint un certain seuil au sein des habitations. Depuis cinq ans, l'UFC-Que Choisir des Pays de la Loire sensibilise le public.

La question du radon doit être prise au sérieux. À l'air libre, ce gaz inodore et incolore s'avère inoffensif. Mais dans les logis, à des taux élevés, il devient nocif, car il est radioactif. Inhalé au cours d'une longue exposition, il favorise notamment l'apparition du cancer du poumon (lire QC n° 573). L'UFC-Que Choisir des Pays de la Loire a décidé de s'emparer du sujet, dans le cadre du Plan régional santé environnement, avec le soutien de l'Agence régionale de santé (ARS), de la direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement (Dreal) et du conseil régional. Depuis cinq ans, en partenariat avec certaines collectivités, les associations locales (AL) ligériennes sensibilisent la population aux dangers de ce gaz. « Nous organisons des réunions publiques au cours desquelles nous remettons gratuitement des dosimètres, ce qui évite aux participants de l'acheter (il coûte 21 €) », explique Gérard Allard, vice-président de

l'UFC-Que Choisir de Nantes. Une fois chez eux, les habitants installent l'appareil, qui va mesurer la concentration de radon en becquerels par mètre cube dans leur logement pendant deux mois. Puis ils le retournent à l'AL concernée, qui l'envoie à un laboratoire spécialisé pour analyse. En fonction des chiffres

annoncés, les bénévoles font différentes préconisations aux habitants. « Jusqu'à 300 Bq/m³, aérer son domicile suffit. Entre 300 et 1000 Bq/m³ ont été relevés chez 10 % des participants. Dans ce cas, nous envoyons une lettre avec les résultats, accompagnée d'une fiche de conseils (comment repérer où



Les associations locales ligériennes distribuent des dosimètres et font des préconisations.



s'infiltra le radon puis colmater le passage). Enfin, plus de 1000 Bq/m³ ont été trouvés dans 2 % des habitations :

nous appelons alors leurs occupants pour les informer qu'un professionnel doit réaliser des travaux », détaille Gérard Allard. Depuis que cette action a été mise en place, les AL sont intervenues dans 20 communes des 5 départements de la région. Chaque réunion est appuyée par une opération de communication, orchestrée par les collectivités via des bulletins municipaux, des affiches et des conférences de presse. En Loire-Atlantique, 6 bénévoles s'occupent de la gestion du dispositif, et 1200 dosimètres ont été distribués. Et ça marche ! 66 % des personnes ayant enregistré plus de 300 Bq/m³ ont modifié leurs conditions d'aération, 21 %, bouché des fissures et 29 %, obturé des passages de câbles et de tuyaux. ♦

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

ÉVÉNEMENT

Le Printemps des consommateurs, c'est reparti !

Cette opération est devenue incontournable. Le Printemps des consommateurs 2020 a démarré le 15 mars. Pas de chamboulement cette année, mais une ambition toujours aussi forte de sensibiliser et de rassembler la population. La consommation responsable continue d'être mise à l'honneur. Cette thématique fera l'objet, pendant trois

mois, de diverses actions partout en France, que proposeront et animeront les bénévoles des associations locales de l'UFC-Que Choisir. L'occasion d'organiser des ciné-débats ou des pique-niques géants, mais aussi d'installer des ateliers ludiques et pédagogiques, comme un bar à eau avec dégustation à l'aveugle, ou de planifier des rendez-vous

conso dédiés à l'écoresponsabilité (lire QC n° 589). Au travers de ces événements, l'UFC-Que Choisir cherche également à se rendre visible et disponible pour le public, à l'heure où nos modes de consommation doivent changer. ♦

UFC-QUE CHOISIR

233, BOULEVARD VOLTAIRE, 75011 PARIS

LITIGES RÉSOLUS

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

UFC-QUE CHOISIR DE RENNES 8, PLACE DU COLOMBIER, 35000 RENNES

Remise en état ou à neuf ?

Madame B. s'apprête à quitter son appartement qu'elle occupe depuis neuf ans. Espacil, filiale d'Action Logement, gestionnaire de logements sociaux, réalise un pré-état des lieux le 16 novembre. Un total de 1631,83 € à la charge de la locataire est estimé au titre des dégradations. L'occupante n'y s'oppose pas et signe un constat contradictoire, qui l'engage à payer. Après l'état des lieux définitif, effectué le 12 janvier 2020, Espacil lui réclame 7641,21 €, somme qu'elle conteste mais qui est confirmée par la visite d'un huissier une quinzaine de jours plus tard. Elle fait alors appel à l'UFC-Que Choisir de Rennes, qui adresse un courrier au bailleur: d'abord, ni le pré-état des lieux ni l'état d'usure n'ont été pris en compte dans le dernier calcul; ensuite, aucune facture ou devis n'ont été délivrés pour justifier un tel chiffre. Les échanges

se poursuivent, et le gérant propose un rabais... de 345 €. Jugeant que les 7641,21 € correspondent à la remise à neuf du domicile, l'association locale conseille à madame B. de porter l'affaire en justice. Le tribunal rend sa décision: après application des coefficients de vétusté adéquats, la locataire n'est plus redevable que de 847,39 €, soit un montant moindre que celui initialement annoncé! ♦



M. FOUQUE/ADOBESTOCK

UFC-QUE CHOISIR D'ORLÉANS 39, RUE SAINT-MARCEAU, 45100 ORLÉANS

Foire aux contrats absents

En septembre dernier, lors du Salon habitat d'Orléans, les époux A. signent un bon de commande pour la pose de 12 panneaux photovoltaïques auprès d'Europe Énergie. Ils versent un acompte de 278 €, pour une facture totale de 16 278,44 €. Ils repartent avec des brochures sur le dispositif – aucun document contractuel ne leur est remis – et

la promesse d'une prochaine visite à leur domicile pour parler du financement. Ce rendez-vous a lieu 11 jours plus tard. La commerciale fait souscrire un crédit Cetelem à monsieur et madame A. mais s'empare du contrat, les laissant une nouvelle fois sans aucune preuve de transaction. Le couple décide alors d'annuler son achat mais se heurte à un refus catégorique et à des menaces de poursuites judiciaires de la part d'Europe Énergie. Il demande l'aide de l'UFC-Que Choisir d'Orléans, qui adresse une lettre à l'entreprise. Il y est notamment indiqué que la rétention volontaire de documents empêche ses clients de se rétracter. Ce rappel à l'ordre fonctionne: quelques jours plus tard, la société annule les deux contrats et restitue le chèque de 278 €. ♦



PRUCIATTI/SHUTTERSTOCK

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 de chez vous (Quechoisir.org).

UFC-QUE CHOISIR DE MARSEILLE,
5, RUE COLBERT, 13001 MARSEILLE

Devis explosif

Un volant de son Audi A1, monsieur T. lancé sur l'autoroute, tombe soudainement en panne et s'immobilise. Le véhicule, acheté d'occasion un an et demi plus tôt, est conduit chez le concessionnaire de la marque en charge de l'entretien. Le diagnostic est lourd: les bougies 3 et 4 ont fondu, et le moteur doit être remplacé. Le devis présenté s'élève à 10 185 €. Monsieur T. estime que ce n'est pas à lui de régler cette dépense. Face à l'intransigeance du garage, il se tourne vers l'UFC-Que Choisir de Marseille, qui rédige un courrier. Cette lettre indique qu'il s'agit d'un défaut de fabrication récurrent du modèle, connu de la concession, et qu'il revient donc au constructeur, non au conducteur, de régler la facture. Les échanges se poursuivent durant plusieurs semaines, à l'issue desquelles Audi accepte enfin de revoir sa position et de prendre en charge 90 % du coût des réparations. ♦



POLLUTION INTÉRIEURE

Trop de contaminants dans nos logements

Comme les analyses de l'air intérieur, la contamination des poussières nous en apprend beaucoup sur la pollution élevée de nos logements. Bonne nouvelle, en revanche, les commodes pour enfants polluent peu.

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS**
avec **SANDRINE GIROLLET** et **MÉLANIE MARCHAIS**

Le combat contre la pollution de l'air intérieur, *Que Choisir* l'a engagé il y a près de 20 ans, bien avant qu'il devienne un enjeu majeur de santé publique. Nos prélèvements, réalisés dans près de 900 logements, avaient alors démontré une contamination importante, avec une majorité d'habitations chargée en polluants. Depuis, nous traquons inlassablement les sources d'exposition à travers nos tests et nos enquêtes, afin que chacun puisse respirer un air sain à son domicile. Pour évaluer la pollution intérieure, il faut aussi impérativement analyser les poussières, qui contiennent de nombreuses substances néfastes pour la santé, même si on peut en détecter des traces dans l'air. Beaucoup s'avèrent cancérogènes, toxiques pour la reproduction ou perturbateurs endocriniens. Or, nous les inhalons et nous en absorbons sans le vouloir quand la poussière se remet en suspension dans l'air. Sans oublier les contacts cutanés lorsqu'elle se dépose sur la peau.

Enfants et adultes sont touchés

Les tout-petits, qui passent beaucoup de temps au ras du sol, sont évidemment les plus exposés. Quand ils jouent par terre ou marchent à quatre pattes, ils respirent de la poussière à pleins poumons. Comme ils mettent facilement

Les résultats d'une récente étude de Santé publique France sur les polluants du quotidien ont de quoi inquiéter

SOMMAIRE

POUSSIÈRES DOMESTIQUES	p. 17
TEST DE COMMODES POUR ENFANTS	p. 20
AGIR, C'EST POSSIBLE	p. 23



leurs mains ou des objets à la bouche, ils en ingèrent également en quantité. C'est d'autant plus alarmant que leurs organismes sont en plein développement.

Publiée en 2019, l'étude de Santé publique France sur les polluants du quotidien a de quoi inquiéter. Elle a mesuré leur présence chez 1 104 enfants et 2 503 adultes, composant un large échantillon représentatif de la population française. Des analyses d'urine, de sérum et de cheveux ont été effectuées. Les bisphénols, les retardateurs de flamme bromés, les éthers de glycol, les phtalates et d'autres produits chimiques ont été recherchés. Au vu des résultats, tout le monde est concerné. Ces contaminants, « *dont certains sont perturbateurs endocriniens ou cancérogènes, avérés ou suspectés, sont présents dans l'organisme de l'ensemble des adultes et des enfants* », assure l'agence. Elle précise même que « *des niveaux d'imprégnation plus élevés sont retrouvés* » chez les plus jeunes.

Sans abandonner la traque des polluants de l'air, puisque nous avons procédé à un nouveau test d'émission sur les meubles pour enfants (lire p. 20-22), il nous a paru indispensable d'analyser aussi les poussières domestiques, l'autre nid à polluants de nos logis (lire p. 17-19). ♦



A. BACKER/PLAINPICTURE

POUSSIÈRES DOMESTIQUES Chargées de composés toxiques

Les poussières domestiques contiennent beaucoup de substances nocives. La preuve avec nos prélevements chez 53 particuliers volontaires.

Quand Gaël a reçu les résultats du labo (lire Nos analyses, p. 18), il est resté perplexe. Les teneurs en phtalates s'élèvent à 1481 microgrammes par gramme ($\mu\text{g/g}$) de poussière, un niveau très significatif. Or, il a eu beau chercher, rien dans son appartement de Courbevoie (92) n'explique, à première vue, la présence de ces composés chimiques utilisés comme plastifiants. Chez lui, il n'y a pas de revêtements de sol plastiques ni de rideau de douche, gros pourvoyeurs de ces molécules toxiques. Au fil de la discussion, le papier peint gaufré qui recouvre les murs semble un suspect possible, la famille ayant remarqué que de fines particules s'en détachaient. La plupart de ces papiers peints agréables au toucher et faciles à poser le sont précisément en raison des plastifiants, les fameux phtalates, qu'ils contiennent. Mais une des deux chambres a un sol en parquet stratifié et, dans l'autre, il y a du lino⁽¹⁾. «*Elle sent fort le plastique si j'oublie de l'aérer*», précise sa compagne. Le coupable est identifié.

Son logement est, cependant, loin de détenir les records en pollution par les phtalates. Celui de Philippe, qui se trouve en plein cœur de Strasbourg (67), affiche 4 138 $\mu\text{g/g}$, une quantité préoccupante. «*L'agence immobilière a fait changer les revêtements de sol avant mon entrée dans les lieux et elle a opté pour du lino bas de gamme*», autrement dit un PVC fabriqué avec des plastifiants, nous explique le locataire. À Orthez (64), 3 385 $\mu\text{g/g}$ ont été relevés dans le 80 m² de Béatrice, entièrement revêtu de sols en PVC. Quant à Thierry et son épouse, des adeptes du bio, ils ont vraiment été dépités en feuilletant leurs résultats: 2 840 $\mu\text{g/g}$ de phtalates. «*Nous avons acheté un sol en plaques vinyle il y a deux ou trois ans. Nous l'avons choisi pour ses motifs déco qui nous plaisaient*», regrettent-ils aujourd'hui.

Sans être aussi alarmantes, des teneurs supérieures à 1 000 $\mu\text{g/g}$ ont été décelées dans une dizaine d'habitations. D'ailleurs, aucune n'échappe aux phtalates, même si les taux sont parfois très faibles. Or, la plupart d'entre eux présentent de vrais risques pour la santé. Ceux qu'on retrouve dans tous les intérieurs, à commencer par le DEHP, figurent dans la liste des substances extrêmement préoccupantes >>>



Nos analyses

Les analyses du Fonds de dotation⁽¹⁾ de l'UFC-Que Choisir ont été réalisées dans le cadre de l'Observatoire de la pollution domestique récemment mis en place. Celui-ci a sélectionné 53 logements, aux caractéristiques variées, situés dans toute la France. Certains se trouvent en centre-ville, d'autres à la campagne, ou proches d'une zone industrielle ou d'une voie rapide. Bien sûr, le panel retenu compte plusieurs générations d'habitations, de l'ancien au récent.

Un sac d'aspirateur universel a été fourni aux participants.

Ils ont laissé la poussière s'accumuler pendant une semaine, puis ont passé l'aspirateur dans les pièces à vivre avant de nous renvoyer le sac. Le laboratoire chargé des analyses a tamisé la poussière pour en conserver les éléments les plus fins, puis recherché de nombreux polluants nocifs par différentes techniques analytiques.

Les divers polluants recherchés : 32 pesticides, entre insecticides organochlorés, organophosphorés, pyréthriinoïdes et quelques biocides; 12 plastifiants, entre phtalates et bisphénols; 13 retardateurs de flamme, bromés et phosphatés; 16 hydrocarbures aromatiques polycycliques (HAP); la nicotine et 12 métaux lourds, dont le plomb, le cadmium et le mercure, qui sont les plus toxiques.

(1) Le fonds de dotation de l'UFC-Que Choisir, notamment alimenté par des dons de sympathisants (Consolidons.org) a pour objectif de produire davantage d'outils informatifs au service de tous, accessibles gratuitement. Outre l'Observatoire de l'air intérieur dont il est question ici, cela peut être des applications pour smartphones (QuelCosmetic), des cartes interactives (qualité des soins, des réseaux mobiles...), des mallettes pédagogiques pour l'éducation des consommateurs, etc.

>>> de la réglementation européenne Reach. Il s'agit là des plus nocives, appelées à être retirées du marché. Les phtalates que l'on trouve dans nos domiciles sont toxiques pour la reproduction, perturbateurs endocriniens et, pour certains, cancérogènes. Mieux vaut éviter d'en ingérer et d'en respirer via la poussière.

Du bisphénol A aux retardateurs de flamme

Nos analyses mettent d'autres polluants universels en évidence. Le bisphénol A, reprotoxique et perturbateur endocrinien, a été épinglé dès 2010 par *Que Choisir*. Malgré les restrictions d'usage, il entre encore dans la composition de nombreux objets du quotidien, en plastique ou non, de matériels informatiques, d'appareils électroménagers... Les quantités en bisphénol A dans les poussières prélevées chez les participants à notre campagne d'analyses oscillent entre 1 et 6 µg/g, un niveau faible mais qui n'a rien d'anodin quand il s'agit de perturbateurs endocriniens.

Les autres contaminants omniprésents sont des métaux lourds, notamment les plus dangereux, plomb et cadmium. Cancérogène possible, le cadmium s'accumule dans l'organisme. On le suspecte aussi d'être mutagène. Le plomb est également bioaccumulable et il provoque le saturnisme, une maladie qui perturbe le développement cérébral de l'enfant. Heureusement, les teneurs sont souvent inférieures à 1 µg/g pour le cadmium et à 100 µg/g pour le plomb dans 73 % des logements, et même à 50 µg/g

TROUVER LES COUPABLES

Un vrai jeu de piste

À La Roche-sur-Yon (85), un couple habitant une maison avec jardin a été choqué par les analyses reçues.



dans 45 % d'entre eux. Les seules proportions très inquiétantes ont été mesurées dans une maison centenaire, qui affiche 1 065 µg/g de plomb, à comparer à la limite réglementaire de 400 µg/g fixée pour les sols aux États-Unis. «*J'ai été effrayée quand j'ai reçu les analyses*», nous confie la propriétaire. Les émanations peuvent provenir des boisseries anciennes, signature des constructions bourgeoises de l'époque, voire des murs, recouverts auparavant de peintures au plomb.

De la nicotine a évidemment été retrouvée chez les amateurs de tabac, parfois à des niveaux élevés, mais aussi, à leur grande surprise, chez des participants qui ne fument pas. L'explication ? Il suffit de recevoir des fumeurs pour que leurs vêtements en déposent dans le logement, ou de laisser une porte-fenêtre ouverte quand ils grillent une cigarette sur la terrasse pour qu'elle entre en force. Une fois à l'intérieur, elle s'élimine difficilement. Nos résultats concernant les retardateurs de flamme bromés, interdits en 2006 en raison de leur toxicité pour la santé humaine et l'environnement, s'avèrent rassurants. On ne les détecte plus dans les logements, ou seulement à l'état de traces infimes, à quatre exceptions près. Ils ont été remplacés par les retardateurs de flamme phosphatés, que l'on repère dans 100 % des analyses. Leur présence demeure néanmoins inférieure à 1 µg/g dans la moitié des habitations. Ils proviennent des ordinateurs, des téléviseurs, de l'électroménager, des canapés et des fauteuils. Dans un avis de

Les analyses de leurs poussières les ont choqués. Tous les chiffres s'avéraient supérieurs à la moyenne, que ce soient les teneurs en plomb, en nicotine (alors qu'ils ne fument pas), en phtalates. Sans oublier les concentrations de dangereux pesticides – DDT, lindane, PCP, endosulfan, tous interdits – et d'hydrocarbures aromatiques polycycliques (HAP). Mais en cherchant bien, les résultats ont fini par s'expliquer. « *La maison a été construite sur du remblai, pas très loin de la voie ferrée. À chaque fois que je creuse dans le jardin, je trouve des morceaux de ferraille*, précise Robert. *Notre chat vit beaucoup dehors. Il traîne partout avant de rentrer. Je pense qu'il rapporte des polluants de l'extérieur.* » C'est fort probable pour le plomb que doit contenir la terre des environs utilisée au moment de la construction, dans les années 1950. À l'époque, on ne se souciait pas de la contamination des sols. Les HAP auraient pu provenir des deux cheminées, si ce



Traces de pesticides organochlorés

n'est qu'elles sont condamnées. Le propriétaire soupçonne la rue très passagère qui longe

l'habitation. Quant aux traces de pesticides organochlorés, prohibés depuis longtemps, il suffit de quelques échanges avec notre participant pour identifier le coupable. « *Dans les combles, la charpente est en partie apparente, on voit très bien à sa couleur qu'elle a été traitée*, note Robert. *C'était avant notre emménagement, il y a plus de 20 ans. Je n'aurais jamais pensé qu'elle relâche encore des polluants.* » Concernant la nicotine, « *nos enfants fumeurs viennent souvent chez nous, mais comme le cendrier est dehors, nous ne nous attendions pas à trouver de la nicotine à l'intérieur.* » L'origine des phtalates paraît un peu plus incertaine, même si Robert s'est toujours interrogé sur la poussière permanente visible sur le revêtement de sol plastifié qu'il a posé dans une chambre. Un fautif très plausible.

2015, l'Agence de sécurité sanitaire (Anses) jugeait le rapport bénéfices/risques des retardateurs de flamme nettement défavorable compte tenu de leur nocivité. Dommage qu'ils soient toujours autorisés.

En revanche, le mercure est en général absent, ou à teneur minime, dans la plupart des logements analysés. Tout comme les hydrocarbures aromatiques polycycliques (HAP). On en découvre chez les fumeurs ou dans les habitations pourvues d'une cheminée, guère ailleurs, sauf à Limoges (87), où un de nos participants possède une lampe à pétrole ! Et si les concentrations en pesticides restent limitées, du lindane, du pentachlorophénol, de l'endosulfan et des molécules de dégradation du DDT, tous interdits depuis longtemps, ont été quantifiés par le laboratoire. « *La charpente a été traitée il y a presque 30 ans* », nous affirme un de nos volontaires. « *Mes meubles anciens ne l'ont pas été depuis au moins 20 ans* », ajoute un autre. Sauf que si ces pesticides ont été prohibés, c'est – outre leur toxicité – en raison de leur très grande persistance. La détection de perméthrine ou de cyperméthrine témoigne de l'usage d'insecticides ou de l'existence d'un tapis traité. Le propoxur a

été dépisté dans près d'un logement sur deux, la plupart du temps dans des proportions infimes. Biocide interdit en 2010, il est pourtant demeuré autorisé comme antiparasitaire dans les colliers, les sprays et les poudres antipuces des chiens et des chats. En 2012, l'Anses avait exigé le retrait de colliers antipuces en contenant, le risque étant jugé réel pour les enfants qui câlinent leur animal favori.

Le logement le moins contaminé est parisien

Au bout du compte, sur les 53 habitations analysées, seulement une dizaine sont très peu polluées. Il s'agit de maisons et d'appartements situés aussi bien dans la Drôme, l'Hérault, la Haute-Garonne, le Pas-de-Calais, la Moselle et le Gers qu'en Île-de-France. Mais le moins contaminé de tous est un appartement parisien occupé par un couple et ses deux jeunes enfants. On n'y détecte aucune trace de pesticides ni de HAP, que d'infimes traces de retardateurs de flamme phosphatés, à peine 79 µg/g de phtalates et des teneurs minimales en métaux lourds. De quoi surprendre les provinciaux persuadés de vivre dans un cadre plus sain que les habitants de la capitale, ce qui est peut-être vrai à l'extérieur, mais pas à l'intérieur où ce sont surtout nos habitudes, notre mobilier, nos revêtements de sol et muraux, notre décoration et nos produits d'entretien qui déterminent le degré de pollution du logement. ♦

(1) Les participants parlent de lino pour leurs revêtements de sols en PVC. Il ne s'agit pas du linoléum qui, lui, ne contient pas de phtalates.

Contrairement à ce que l'on pense parfois, même à la campagne on peut vivre dans un logement pollué

TEST DE COMMODES

De bons résultats qui indiquent la voie à suivre

Nos tests sur des commodes montrent qu'elles libèrent moins de substances toxiques et que les fabricants peuvent s'améliorer. Hélas, les sources de pollution de l'air intérieur restent nombreuses !

La pollution domestique, qui désigne l'ensemble des substances nocives auxquelles on s'expose chez soi ou, plus largement, dans des locaux fermés, concerne aussi l'air intérieur que nous respirons. Nos analyses successives et toutes les études prouvent qu'il est souvent plus pollué que celui de l'extérieur, dont on nous parle pourtant beaucoup plus. Or, en moyenne, nous passons 80 % de notre temps dans des espaces clos (domicile, travail, école...). Y respirer un air contaminé peut avoir de lourdes conséquences sur la santé. Entre asthme, allergies respiratoires, irritations du nez, des yeux ou de la peau, maux de tête et fatigue, les effets potentiels ne manquent pas. L'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) et l'Observatoire de la qualité de l'air intérieur (Oqai) ont même évalué le coût socio-économique de la pollution de l'air intérieur à 19 milliards d'euros par an !

L'État tergiverse sur l'étiquetage du mobilier

Les meubles peuvent être de gros pourvoyeurs de contaminants dans l'air de nos domiciles. Lors de notre premier test sur les commodes pour enfants, réalisé en 2006, les résultats étaient catastrophiques. Elles libéraient beaucoup trop de formaldéhyde, classé polluant prioritaire entre tous par l'Oqai. Le Grenelle de l'Environnement ayant ensuite prévu un étiquetage des émissions de polluants, nous avions racheté du mobilier pour enfants en 2010. L'amélioration constatée était nette, même s'il restait des modèles trop polluants. Depuis, la mise en place d'un étiquetage sur les émissions des meubles, comme cela se fait pour les peintures, a été maintes fois évoquée. Finalement, il a été acté qu'il entrerait en vigueur au plus tard le 1^{er} janvier 2020. À la demande des ministères de l'Écologie et de la Santé, l'Anses a même rendu un avis sur la question en 2015, en recommandant de prendre en compte 31 polluants prioritaires.

Le projet d'arrêté concocté dans la foulée ne portait pourtant que sur un seul, le formaldéhyde. On était très loin des ambitions initiales et de plus, le texte n'est jamais sorti ! Les gouvernements se succèdent et se refilent le serpent de mer, sans trancher. En l'absence d'une réglementation qui >>>

La réglementation rendant obligatoire une information claire sur les émissions de polluants des meubles patine



J.-C. MOSCHETTI/REA



COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

Une fois la commode déballée et montée au laboratoire, elle est placée dans une chambre d'émissions. À l'intérieur, la température s'élève à 23 °C et le taux d'humidité, à 50 %. Le renouvellement d'air est constant, à raison de 0,5 volume d'air par heure, ce qui est nettement plus important qu'à domicile.

Les prélèvements d'air sont effectués au bout de 3 jours, puis de 28 jours, avec 2 cartouches.

L'une piége les composés organiques volatils (COV), l'autre retient les aldéhydes. Les COV sont analysés par chromatographie gazeuse couplée à un spectromètre de masse, les aldéhydes, par chromatographie liquide haute performance couplée à un détecteur à diode UV.

Les concentrations mesurées sont rapportées à une pièce de 30 m³, soit une surface de 12 m² avec une hauteur sous plafond standard de 2,5 m. Notre appréciation tient compte, d'une part, des émissions en COV et, d'autre part, de la présence de substances aux effets sanitaires avérés ou suspectés.

Notation: ★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre
■■ mauvais

10 COMMODES POUR ENFANTS



Ce nouveau test consacré aux commodes pour enfants s'avère plutôt rassurant. Aucune ne mérite en effet d'être déconseillée. Les modèles notés ★ sont, toutefois, moins recommandables que les autres.



IKEA Busunge bleue 2 tiroirs



Prix	89 €
Composés organiques volatils totaux	
Concentration à 3 jours	6 µg/m ³
Concentration à 28 jours	4 µg/m ³
Formaldéhyde	
Concentration à 3 jours	1 µg/m ³
Concentration à 28 jours	1 µg/m ³
Appréciation globale	
★★★	



STAN OU MILO⁽¹⁾ 3 tiroirs Blanc



Prix	489 €
Composés organiques volatils totaux	
Concentration à 3 jours	23 µg/m ³
Concentration à 28 jours	7 µg/m ³
Formaldéhyde	
Concentration à 3 jours	3 µg/m ³
Concentration à 28 jours	4 µg/m ³
Appréciation globale	
★★	

(1) Nom différent selon le lieu d'achat.



IDKID'S Mel Blanc



Prix	543 €
Composés organiques volatils totaux	
Concentration à 3 jours	115 µg/m ³
Concentration à 28 jours	69 µg/m ³
Formaldéhyde	
Concentration à 3 jours	2 µg/m ³
Concentration à 28 jours	1 µg/m ³
Appréciation globale	
★★	



VERTBAUDET Confetti⁽²⁾



Prix	249 €
Composés organiques volatils totaux	
Concentration à 3 jours	89 µg/m ³
Concentration à 28 jours	21 µg/m ³
Formaldéhyde	
Concentration à 3 jours	2 µg/m ³
Concentration à 28 jours	2 µg/m ³
Appréciation globale	
★★	

(2) avec poignées personnalisables blanc/bois.



ALINEA Toudou Gris bleuté



Prix	187 €
Composés organiques volatils totaux	
Concentration à 3 jours	139 µg/m ³
Concentration à 28 jours	63 µg/m ³
Formaldéhyde	
Concentration à 3 jours	4 µg/m ³
Concentration à 28 jours	6 µg/m ³
Appréciation globale	
★	



GAMI Babel Blanc gris 3 tiroirs



Prix	249 €
Composés organiques volatils totaux	
Concentration à 3 jours	10 µg/m ³
Concentration à 28 jours	2 µg/m ³
Formaldéhyde	
Concentration à 3 jours	7 µg/m ³
Concentration à 28 jours	7 µg/m ³
Appréciation globale	
★★	



MONTANA Frêne blanchi 4 tiroirs



Prix	187,80 €
Composés organiques volatils totaux	
Concentration à 3 jours	19 µg/m ³
Concentration à 28 jours	6 µg/m ³
Formaldéhyde	
Concentration à 3 jours	5 µg/m ³
Concentration à 28 jours	5 µg/m ³
Appréciation globale	
★★	



STELLA 3 tiroirs Gris, rose et blanc



Prix	119,99 €
Composés organiques volatils totaux	
Concentration à 3 jours	21 µg/m ³
Concentration à 28 jours	4 µg/m ³
Formaldéhyde	
Concentration à 3 jours	8 µg/m ³
Concentration à 28 jours	9 µg/m ³
Appréciation globale	
★★	



CARELLIA Zoo 3 tiroirs Chêne clair



Prix	199 €
Composés organiques volatils totaux	
Concentration à 3 jours	107 µg/m ³
Concentration à 28 jours	33 µg/m ³
Formaldéhyde	
Concentration à 3 jours	6 µg/m ³
Concentration à 28 jours	6 µg/m ³
Appréciation globale	
★★	



LA REDOUTE INTÉRIEURS Jimi



Prix	189 €
Composés organiques volatils totaux	
Concentration à 3 jours	100 µg/m ³
Concentration à 28 jours	17 µg/m ³
Formaldéhyde	
Concentration à 3 jours	7 µg/m ³
Concentration à 28 jours	7 µg/m ³
Appréciation globale	
★	

(3) La détection de traces de 1,2-dichloroéthane pénalise cette commode.

>>> informerait les consommateurs, nous avons donc pris la décision d'organiser un nouveau test. Comme les précédents, il porte sur des commodes pour chambres d'enfant.

Des commodes enfin plus saines

Nous avons choisi 10 références dans de grandes enseignes, en magasin ou en ligne: chez Alinea, But, Camif, Conforama, Ikea, Vertbaudet, sur les sites de La Redoute et de Ma chambre d'enfant, ainsi que sur les marketplaces (places de marché) de Darty ou d'Amazon. Elles sont pratiquement toutes en bois aggloméré – en panneaux de fibres ou de particules. Une seule associe le pin massif aux panneaux. Le laboratoire a pu reconstituer des conditions de test proches de la réalité (lire Comment nous avons procédé, p. 20). Les résultats sont ainsi très représentatifs des polluants libérés dans le logement après achat du mobilier. La recherche a porté sur un ensemble de substances chimiques, appelées composés organiques volatils (COV). Puis les molécules émises ont été identifiées une à une. Premier constat, les teneurs en COV mesurées, ramenées à une chambre de 30 m³, varient, en fonction des modèles, de 6 à 139 µg/m³ 3 jours après avoir déballé le meuble et de 2 à 69 µg/m³ 28 jours après. À titre de comparaison, notre test de 2016 sur les peintures d'intérieur avait enregistré des teneurs comprises, selon les références, entre 73 et 4 600 µg/m³ au bout de 3 jours et entre 2 et 890 µg/m³ 28 jours plus tard. Soit une contribution à la pollution de l'air intérieur infiniment plus importante que celle des commodes sélectionnées pour ces nouvelles analyses. Mais une concentration totale en COV, même limitée, peut masquer la présence d'éléments nocifs. Aussi, la recherche par molécule est incontournable.

Second constat, huit substances toxiques, au premier rang desquelles le formaldéhyde, ont été détectées. Celles-ci sont jugées prioritaires par l'Anses pour leurs effets cancérigènes ou reprotoxiques. Tous les modèles libèrent du formaldéhyde, classé cancérigène certain par inhalation. Mais pour ce gaz et la majorité des autres contaminants, les concentrations s'avèrent si inférieures aux valeurs limites de l'Anses que nous



Les futures mamans doivent faire particulièrement attention aux produits émissifs et aux peintures.

Encens, désodorisants, peintures, colles, papiers peints, produits ménagers... la liste des coupables est longue !

ne les pénalisons pas. Seule la commode Jimi de La Redoute Intérieurs l'est, pour l'émission d'un cancérogène probable auquel l'Anses a fixé une limite très basse. Avec une appréciation de ★★★ à ★, les commodes pour enfants ne font plus partie des produits très émissifs en polluants. Bonne nouvelle.

Encore trop de substances toxiques

On ne peut que saluer les progrès des fabricants de meubles pour enfants... et presser les autres industriels de suivre leur exemple. Car la qualité de l'air des logements reste préoccupante. *Que Choisir* traque les coupables depuis des années. Parfums d'intérieur, désodorisants, sprays aux huiles essentielles, encens et bougies font partie des accusés. Nos tests ont démontré que les encens nous font inhale du benzène, un gaz hautement cancérigène, du formaldéhyde, autre gaz cancérigène, aussi très irritant à faible dose, des particules fines, qui se déposent dans l'appareil respiratoire, et de l'acroléine, un puissant irritant. Les sprays assainissants aux huiles essentielles, eux, contiennent en quantité des composés très allergisants. Pour le moins étrange de la part de produits qui prétendent purifier l'atmosphère ! Quant aux désodorisants classiques, ils émettent parfois moins d'allergènes, mais plus de particules fines, ce qui ne vaut pas mieux. Les peintures, le white-spirit, les colles pour revêtements de sol et papiers peints, les cires, les désinfectants – à commencer par l'eau de Javel – contribuent aussi à la dégradation de l'air des habitations. De même que les pesticides, qui prennent le nom de biocides quand on les emploie à la maison. On les trouve dans des produits du quotidien, que l'on pense anodins, alors qu'ils comportent les mêmes molécules que celles utilisées en agriculture, certaines y étant interdites. Fongicides ou insecticides, ils se logent dans les traitements antipuces du chien ou du chat, les antimites et les antifourmis, les antipoux, les diffuseurs électriques anti-insectes qu'on laisse souvent branchés la nuit, respirant ainsi du pesticide en continu pendant son sommeil. Sans compter les traitements antiacariens des oreillers et des matelas, en général à base de biocides.

Enfin, il y a la grande famille des produits d'entretien. L'Institut national de l'environnement industriel et des risques (Ineris) et le Centre scientifique et technique du bâtiment (CSTB) ont publié, en 2019, une étude relative à leur impact sur la qualité de l'air intérieur, réalisée en conditions réelles de ménage dans un logement expérimental. Parmi 10 produits testés, 3 nettoyants pour vitres, 2 sprays multi-usages et 1 solution pour sols aux huiles essentielles faite maison émettaient le plus de polluants. Le rapport note que « *les produits faits maison, qui contiennent une quantité importante d'huiles essentielles, conduisent à des niveaux d'émissions de composés organiques volatils très élevées* ». Bref, beaucoup reste à faire ! ♦

Nos conseils

Agir, c'est possible

La pollution intérieure n'a rien d'une fatalité. Nos conseils pour réduire, voire éliminer les polluants.

RÉDUISEZ les polluants des poussières

Enlevez vos chaussures dans l'entrée pour éviter de rapporter des polluants de l'extérieur dans votre logement.

Renoncez au balai, à la balayette et au plumeau. Ils ne font que remettre la poussière en suspension au lieu de l'éliminer.

Passez l'aspirateur régulièrement. Il est plus efficace s'il est doté d'un filtre HEPA, qui piège les particules les plus fines. Pour un dépoussiérage parfait, indispensable avec des enfants, passez ensuite la serpillière ou la microfibre humide sur les sols lisses.

Évitez les chiffons secs pour dépoussiérer vos meubles et vos objets. Optez pour des chiffons humides ou des microfibres.

Pensez à nettoyer fréquemment ordinateurs, téléviseurs, box et électroménager, afin de limiter la présence de retardateurs de flamme toxiques dans la poussière.

Ne rentrez pas chez vous avec vos vêtements professionnels si vous travaillez à l'extérieur ou en milieu exposé.

N'achetez pas de revêtements de sol plastifiés, le PVC peut contenir 50 % de phtalates.

N'étant pas liés chimiquement au plastique, ils s'en échappent facilement. De plus, les sols en PVC en émettent tout le temps pendant lequel ils sont posés, pas seulement à l'état neuf ou lorsqu'ils se dégradent.

Préférez le parquet, le carrelage ou le linoléum aux moquettes et tapis qui accumulent la poussière.



L. TICHANE/DEEPOL-PLAINPICTURE

LIMITEZ les polluants de l'air intérieur

Aérez au moins deux fois par jour, y compris l'hiver. Ventilez de façon systématique après la douche ou le bain afin d'éviter la condensation et, à moyen terme, les moisissures.

Nettoyez régulièrement les grilles d'aération et les bouches d'extraction de la VMC.

Débarrassez-vous de tous les produits en spray et en bombe.

À chaque pression ou pulvérisation, vous envoyez dans votre logement un nuage de substances indésirables.

Fuyez les parfums d'intérieur, les désodorisants, les sprays assainissants et purifiants aux huiles essentielles, l'encens et le papier d'Arménie. Ils chargent tous l'air que vous respirez en polluants nocifs.

Faites le ménage dans vos produits d'entretien. Oubliez les lingettes parfumées, les nettoyants ménagers étiquetés désinfectants ou antibactériens.

Traquez les pesticides, c'est-à-dire les diffuseurs, bombes et plaquettes insecticides. Adoptez plutôt la tapette. Attention aussi aux produits pour plantes d'intérieur et aux antiparasitaires pour chats et chiens. Traitez-les à la pipette plutôt que par pulvérisation.

Privilégiez l'étiquette A+ pour les peintures, matériaux et autres produits. Elle est apposée sur les moins polluants.



J.-C. MOSCHETTI/REA

Ne restez pas dans une pièce qui vient d'être peinte. Même si la peinture s'affiche A+, et qu'elle sent à peine, elle libère des polluants. Il faut aérer au maximum pendant plusieurs jours avant de s'y réinstaller.

Quand vous achetez un nouveau meuble, ne le placez pas aussitôt dans une chambre, surtout si c'est celle d'un enfant. Laissez-le quelques jours dans une autre pièce et aérez-la souvent.



M. GAILLARD/REA

LUDOVIC VERNIAUD

a acheté son logement sur plan. Le promoteur du projet immobilier lui avait fait miroiter, à lui comme à d'autres, une oasis de verdure devant, qui ne verra pas le jour.



Des acquéreurs d'appartements en Véfa⁽¹⁾ ont découvert que le « *parc de cinq hectares* » promis face à leur immeuble ne sera jamais construit. Avec d'autres résidents, ils ont décidé de porter l'affaire en justice.

— Par MORGAN BOURVEN



Ce jeune propriétaire fait partie d'un collectif de résidents d'un nouvel immeuble du haut-Montreuil, en butte à des manœuvres dolosives de Nexity.

NOUS AVONS BESOIN DE VOUS

Communiquez-nous vos expériences de vie quotidienne, heureuses ou malheureuses.

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

vos e-mails à courrierdeslecteurs@quechoisir.org ou témoignez sur [Twitter](https://twitter.com/UFCquechoisir) 



ACHAT DANS LE NEUF

Ils voient rouge face au manque de vert

Dans son logement du haut-Montreuil (93), livré en juillet 2019, Ludovic Verniaud ferme sa porte-fenêtre : le ronronnement d'un local technique accueillant des pompes du Syndicat des eaux d'Île-de-France (Sedif) l'empêche de profiter de son balcon. Quelques étages plus haut, Nawel Gafsa nous accueille chez elle. « *Vous avez vu le quartier ? Il est enclavé, isolé, sans infrastructures : qu'est-ce qui peut inciter quelqu'un à venir ici ?* », regrette-t-elle. Ces deux jeunes propriétaires, réunis avec une vingtaine d'autres acquéreurs dans un collectif, ont craqué chacun pour un appartement dans ce projet immobilier porté par Nexity. La promesse : la nature en plein cœur de la ville. Ils ont aujourd'hui l'impression d'avoir été dupés.

Une verdure survendue

Sur le papier, ce programme, appelé « Quartier nature », avait tout pour plaire. « *Cinq hectares d'espaces verts aux portes de Paris, de nombreux commerces, un groupe scolaire, une crèche et le prolongement de la ligne 11 et du tram T1, voilà tous les avantages pour faciliter votre quotidien* », proclame le promoteur dans une présentation toujours visible sur plusieurs sites immobiliers. Des images de synthèse, où l'on voit, longeant l'immeuble, un parc et des personnages qui flânnent, promènent leur bébé ou prennent le soleil. Sur le plan de masse, les nouveaux logements dominent une oasis de verdure. « *Tout y était pour que l'on se projette, on se voyait déjà faire des pique-niques* », se souvient Nawel. Maman d'une petite fille, elle a décidé de quitter la capitale pour acheter un bien « *avec du vert ou un jardin* ». « *C'était ma motivation première : j'imaginais ma fille descendre jouer dans le parc, que je verrais depuis mon balcon* », insiste-t-elle. Ludovic, lui, après avoir vécu en plein centre-ville de Montreuil, souhaitait habiter un appartement « *au calme* ». Séduits par la proposition commerciale de Nexity, ils signent fin 2016. « *Je me souviens d'avoir demandé si le parc comptait dans les parties communes, car cela aurait fait exploser les charges* », précise Ludovic. Le promoteur lui répond alors que cette zone appartient à la mairie de Montreuil et qu'une « *consultation publique* » aura lieu concernant son aménagement.

Appartements avec vue... sur des pompes

En mars 2018, c'est la douche froide. Lors d'une réunion de suivi de chantier, Nexity annonce aux futurs résidents que ce parc ne sera pas prêt à la livraison de l'immeuble, mais aussi – et surtout – qu'il accueillera un local technique clôturé et une zone de jardins partagés privés. Une trentaine d'acquéreurs écrivent alors à Nexity pour annoncer

En indemnisant seulement quelques acheteurs, Nexity a voulu diviser pour mieux régner



qu'ils se réunissent en collectif, au motif que « *l'espace vert qui illustre [son] projet et a motivé les acheteurs [...] serait réduit à une vague allée dont la taille et le lieu ne sont pas précisés* ». Ils réclament une indemnisation pour publicité mensongère, voire, pour certains, une annulation des contrats de vente pour manœuvre dolosive.

« *Quand Nexity a parlé de local technique, je me suis dit qu'il n'y avait pas lieu de s'affoler s'il s'agissait d'un petit hangar avec quelques pelles* », témoigne Ludovic. Mais ce bâtiment d'environ 300 m², situé face à son logement, abrite des pompes : il fait du bruit, en plus d'être laid. La création d'un collectif semble porter ses fruits. « *À la mi-2018, nous avons été reçus par Nexity, qui a reconnu son erreur et nous a dit d'adresser des demandes individuelles pour obtenir une indemnisation* », explique Nawel. Selon la société immobilière, le bâtiment du Sedif apparaissait sur les premiers plans de masse, datant de 2015, mais a été « *oublié* » lors de leur mise à jour. Un mea culpa qui ne justifie pas son absence sur le programme du promoteur ou son omission des discours des vendeurs. Et qui ne résout pas le litige principal : aucune oasis de verdure ne verra le jour. « *Ces terrains constituent une réserve foncière du Sedif, ils ne nous appartiennent pas* », confirme la mairie de Montreuil, dénonçant « *une publicité mensongère* ». Après cette réunion de la mi-2018, certains acquéreurs sont indemnisés, mais doivent signer une clause de confidentialité, relate Nawel. Le reste du collectif décide de mener l'affaire en justice.

Les résidents portent plainte pour dol

« *En traitant individuellement les dossiers et en indemnisant seulement quelques acheteurs, Nexity a voulu diviser pour mieux régner* », déplore M^e Karine Altmann, avocate du collectif. Pour cette spécialiste du droit immobilier, « *la présence de cette verdure était un point essentiel du consentement : Nexity promettait un paradis à quelques stations de métro de Paris* ». Elle dénonce une manœuvre dolosive, c'est-à-dire une volonté de tromperie. Ce vice du consentement est un délit sanctionné par la nullité du contrat. La procédure judiciaire suit son cours. L'achat d'un appartement sous le régime de la Véfa réserve souvent de mauvaises surprises. Dans une étude récente (QC Argent n° 156), l'UFC-Que Choisir avait identifié deux points noirs : les retards, qui touchent 29 % des chantiers, et les réserves – seul un logement sur cinq donne entière satisfaction à la livraison. La mésaventure de Ludovic et de Nawel montre que les désillusions peuvent être externes à l'immeuble. Avant de signer, il est recommandé de se renseigner auprès de la mairie sur le plan local d'urbanisme et les aménagements. Sans se fier aux promesses du promoteur. ♦

(1) Vente en l'état futur d'achèvement.

DES PRÉSENTATIONS ALLÉCHANTES

Pour Nexity, l'absence du bâtiment du Sedif sur le plan de masse est due à l'oubli d'un calque lors de sa mise à jour. Mais le parc apparaît sur toutes les autres images présentées par le promoteur et, chaque fois, le vert domine. D'ailleurs, le projet ne s'appelle-t-il pas « *Quartier nature* » ?



La vue promise depuis les appartements du projet immobilier de Nexity est particulièrement bucolique... Et bien loin de la réalité.



Le plan de masse 1 vante la présence d'un grand espace vert, mais une vue satellite 2 montre la surface réelle du parc envisagé. Au-delà, c'est privé !



REFUS DE SOINS

1 dentiste sur 10 est hors la loi

Refuser un rendez-vous à un patient au motif qu'il est démunis est illégal. Cela arrive pourtant, chez les dentistes notamment. Cette discrimination est le fait d'une minorité mais entache la profession.

— Par PERRINE VENNETIER avec ISABELLE BOURCIER

« *J*e suis étonnée que vous demandiez pour la CMU. On doit prendre tout le monde. » Cette réaction de surprise d'une secrétaire d'un cabinet dentaire de la Drôme a été recueillie récemment par un bénévole de l'UFC-Que Choisir enquêtant sur les refus de soins. Elle résume ce qui devrait toujours être pratiqué – donner des rendez-vous sans distinguo. Mais, dans les faits, un dentiste sur dix refuse d'accueillir un bénéficiaire de la Couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C), alors qu'il accorde dans le même temps un créneau à un autre patient. C'est injuste et injustifiable. Certes, un professionnel de santé est libre de refuser des soins. Mais cela n'est licite que sous certaines conditions, par exemple s'il se trouve incompetent face au problème du patient ou qu'il y a mésentente avec lui. Autrement, quand un refus est motivé par l'origine de la personne, son handicap, son âge, son état de santé ou sa situation financière (comme pour les bénéficiaires de la CMU-C),

AAAHH Désolé, mais mon Conseiller Financier ne prend pas la CMU...



il s'agit de discrimination. Ce qui est interdit par le code de la santé publique (article L.1110-3) et réprouvé par les codes de déontologie médicale. Le Dr Christian Winkelmann, président de la Commission d'évaluation des pratiques de refus de soins du Conseil national de l'Ordre des chirurgiens-dentistes, juge de tels faits « déshonorants », en soulignant que dans toute profession, « il y a des mauvais, à la marge ». Et que certains professionnels font même des efforts particuliers pour les patients à la CMU-C.



AU REVOIR, CMU-C ET ACS...

Et bonjour, CSS ! Depuis le 1^{er} novembre 2019, la Couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C) et l'Aide à la complémentaire santé (ACS) ont fusionné dans la Complémentaire santé solidaire (CSS). Elle offre les mêmes droits à toute personne en difficulté

financière : prise en charge à 100 % des soins coûteux (tel le dentaire ou l'optique), avance des frais (tiers payant), interdiction des dépassements d'honoraires. Le Défenseur des droits se dit attentif à ce que cette nouvelle aide, moins connue des praticiens, ne suscite pas d'autres refus de soins.

Des victimes qui s'ignorent

Les refus discriminatoires s'affichent parfois de façon très explicite : « *On me donne un rendez-vous, mais quand je précise que je suis à la CMU, on m'indique qu'en fait, non, il n'y a plus de disponibilités !* », rapporte un de nos enquêteurs. Plus fréquemment, les rejets prennent « *des formes insidieuses* », analyse Vanessa Pideri, chargée de mission chez le Défenseur des droits. On prétexte, par exemple, ne plus avoir de place. En ce cas, il n'apparaît pas clairement aux victimes de discrimination qu'elles le sont. D'ailleurs, peu de personnes utilisent les voies de recours – qui sont au nombre de trois, ce qui ne facilite guère la tâche.



ENQUÊTE QC

NOTRE PROTOCOLE Pour évaluer la réalité des refus, les associations locales de l'UFC-Que Choisir ont enquêté anonymement auprès de 1095 chirurgiens-dentistes. Les patients mystères les ont appelés deux fois pour prendre rendez-vous: d'abord en se présentant comme un bénéficiaire de la CMU-C, puis tel un patient lambda. Ce protocole a permis de vérifier si un refus éventuel était licite (dans ce cas, personne n'obtient de rendez-vous) ou discriminatoire.

10 % DES DENTISTES
ne prennent pas les patients en situation de précarité économique

LE PIRE

24 %
de refus en Île-de-France

LE «MIEUX»

3 % de refus en Pays de la Loire et en Bretagne

> Le refus direct

«*On ne prend pas les CMU.*» Dans 20 % des cas de refus, les praticiens avouent sans état d'âme ne pas prendre les bénéficiaires de cette aide.

> Le délai excessif

Accorder un rendez-vous beaucoup plus tard que ce qui se fait d'habitude est aussi une façon de refuser les soins. Ce type de prétexte semble toutefois assez rare.

LES FORMES DE LA DISCRIMINATION

> La facilité

«*On ne prend plus de nouveaux patients.*» C'est la raison la plus couramment donnée. Elle est peut être vraie, mais pas quand elle ne concerne que les personnes démunies.

> Les bâtons dans les roues

«*Il faut venir au cabinet /aller sur Internet pour prendre rendez-vous.*» Compliquer la venue des bénéficiaires de la CMU-C est une façon de les décourager.

> L'ajournement

«*Tous les créneaux sont complets, réessayez plus tard.*» Là encore, l'excuse est fréquente et plausible, mais pas lorsqu'elle n'est servie qu'aux seuls patients CMU-C.

KATELINA/ADOBESTOCK

Un patient refoulé peut en effet saisir la Caisse primaire d'assurance maladie, le conseil départemental de l'Ordre concerné ou le Défenseur des droits.

Le problème est systémique

Les résultats de notre enquête rejoignent les études effectuées par le passé ou par ailleurs. Ainsi, fin 2019, un testing réalisé auprès de 1500 cabinets médicaux, coordonné par le Défenseur des droits, établissait que 11 % des gynécologues et 15 % des psychiatres pratiquaient des refus de soins à l'encontre de patients économiquement précaires... Nous avons également établi de fortes disparités selon les régions: 3 % seulement de refus en Bretagne et Pays de la Loire et 4 % en Nouvelle-Aquitaine, contre 11 % en Auvergne-Rhône-Alpes et même 24 % en Île-de-France! Leurs raisons sont sans doute multiples – méconnaissance des dispositifs, représentations négatives, crainte de problèmes administratifs... Et la dimension financière ne peut pas être ignorée: les professionnels n'ayant pas la possibilité de demander des dépassements d'honoraires aux bénéficiaires de la CMU-C, certains assimilent cette contrainte à une perte de revenus, et rejettent ceux-là mêmes qui auraient souvent le plus besoin de soins. ♦

TROUVER UN PRATICIEN

Une galère pour tous les usagers

Obtenir un rendez-vous médical n'est pas facile, et pas seulement si l'on a des difficultés financières. Publiée fin 2019, l'enquête de l'UFC-Que Choisir avait déjà montré que 44 % des généralistes ne prenaient plus de nouveaux patients comme médecin traitant (QC n° 586). Ce deuxième volet, auprès des dentistes, a mis en lumière le même type de difficultés: 17 % des praticiens ont indiqué ne pas accepter d'autres

17 % DES DENTISTES
n'ont pas de place pour de nouveaux patients

patients, CMU-C ou non. Ces taux de refus étaient supérieurs à 30 % en Bourgogne-Franche-Comté et en Nouvelle-Aquitaine... Avec une réponse positive, le délai moyen d'obtention d'un rendez-vous (pour une pose de couronne) s'élevait à 33 jours. Mais, dans près d'un quart des cas, il atteignait plus de deux mois... Attente maximale constatée: 229 jours.

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Pratique indécente autour d'un crédit

Sogefinancement, filiale de la Société générale, s'est rendue coupable de comportements douteux et proches du harcèlement pour que le père d'une jeune femme, récemment décédée, rembourse le prêt qu'elle avait souscrit.

— Par ÉLISA OUDIN

« [*Inscription au Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FCIP)* » : le 31 décembre 2019, en ouvrant la lettre de la Société générale, Emmanuel Prevost est sidéré. Rien ne justifie, ni juridiquement ni moralement, que ce père, dont la fille de 25 ans, Cléo, est décédée fin août 2019, subisse cette mesure. Rien, si ce n'est son refus d'accepter sans broncher des injonctions de payer injustifiées émanant de la banque et de ses filiales assurance et financement (respectivement Sogecap et Sogefinancement). L'annonce de son fichage à la Banque de France par le service de recouvrement « amiable » de la Société générale fait suite à deux mensualités impayées du prêt étudiant souscrit par Cléo Prevost. Le blocage de ses comptes après sa mort en a rendu le paiement impossible. Emmanuel Prevost s'étant porté caution, il interroge, dès le 12 septembre 2019, deux semaines après la disparition de sa fille, le directeur de son agence pour connaître ses obligations s'agissant de cet emprunt. « *Concernant le prêt [...], il y a une assurance qui devrait couvrir* », évoque seulement, par e-mail, le conseiller bancaire le lendemain. En 2016, Cléo Prevost avait opté pour une garantie décès-invalidité de Sogecap. Comme la jeune femme, qui résidait au Royaume-Uni, a succombé à une overdose médicamenteuse dans son appartement londonien, une enquête judiciaire a été ouverte outre-Manche, afin de découvrir s'il s'agit d'un suicide

ou d'un accident. Le 15 septembre, Emmanuel Prevost envoie à sa banque le constat de décès de Cléo indiquant la cause de sa mort et l'existence d'une enquête. L'établissement a donc tous les éléments en main. Or, septembre s'achève, puis octobre, Emmanuel Prevost ne reçoit toujours aucune réponse juridiquement précise à ses questions.

Le père devient mauvais payeur

Le 26 novembre 2019, soit plus de deux mois après l'envoi du constat de décès, Emmanuel Prevost a enfin des nouvelles... Mais pas celles qu'il avait imaginées. Un appel téléphonique – suivi d'un courrier daté du même jour – de Sogefinancement, la filiale de la Société générale qui gère les prêts, l'informe que le crédit de Cléo présente deux échéances impayées et qu'à défaut d'un règlement rapide, elle procédera à son inscription à la Banque de France pour incident de remboursement. Ce coup de fil lui fait l'effet d'une douche froide et le plonge dans l'incompréhension. Car, malgré le deuil et le chagrin, Emmanuel Prevost avait tout de suite pris les devants pour assumer ses éventuelles obligations; or, il devient subitement un « mauvais payeur », sans plus d'explications.

Les circonstances du décès n'empêchent pas l'assurance emprunteur de jouer

Au-delà de l'aspect humain et moral du dossier, le comportement de Sogefinancement soulève un autre problème: ses pratiques peuvent être analysées comme une falsification. En effet, alors qu'Emmanuel Prevost s'est seulement porté garant du prêt de sa fille, les courriers de la filiale de la Société générale le transforment, dès la fin de novembre 2019, en « *emprunteur principal* » (par exemple, dans la lettre du 26 novembre 2019 ou un e-mail du 17 décembre 2019). Un statut qui n'est, d'un point de vue juridique, en rien le sien. Pas plus avant le décès de Cléo qu'après. Mais qui change tout pour la banque: une caution n'intervient qu'en dernier ressort, si l'héritier des dettes et des créances d'un défunt (ici, l'époux anglais de Cléo) ne peut les rembourser. Et surtout, seulement après que l'assureur décès a prouvé qu'il ne peut pas intervenir. Or, la Société générale savait qu'aucune exclusion réelle ne pouvait être invoquée pour empêcher la prise en charge du crédit par sa filiale Sogecap. Comme la plupart des contrats d'assurance emprunteur, celui conclu par la jeune femme prévoit que le suicide durant la première année de souscription constitue une cause d'exclusion. Au moment de sa disparition, le sien avait été signé depuis plus de trois ans! Mais en transformant Emmanuel





X. POP/REA

La direction de la Société générale prendrait-elle de haut une affaire pour le moins choquante ?

A. DE PLACE



Entretien

EMMANUEL PREVOST

a chargé un avocat d'obtenir des explications de la Société générale, si nécessaire devant les tribunaux... Il explique ses motivations.

« Un système organisé pour profiter de la détresse des gens »

Q C Pourquoi avez-vous décidé d'entamer une procédure contre la Société générale ?

EMMANUEL PREVOST Mon avocat, M^e Denis Delcourt-Poudenx, qualifiera bien mieux les faits que moi. On a tenté de me soutirer des fonds, avec menaces, pressions psychologiques et falsification d'un dossier bancaire. J'ai aussi la conviction d'avoir été confronté à un « système » organisé pour profiter de la détresse et de la faiblesse des personnes et non d'un incident anecdotique. Plus que tout, celle qui est importante ici, ce n'est pas moi mais ma fille, qui se destinait justement à devenir avocate et était révoltée par l'injustice, surtout sociale. C'est pourquoi la seule réponse vraiment sincère que je puisse vous faire est: « Comment voulez-vous que j'ose [penser] la regarder en face si je ne fais rien ? »

Q C Qu'est-ce qui vous a le plus meurtri dans ce dossier de prêt ?

EP L'attitude méprisante d'un des directeurs du service recouvrement de Sogefinancement. Une caricature de personnage de roman d'un autre siècle, sûr de son statut et de son pouvoir !

Q C Quel message aimeriez-vous adresser à la Société générale ?

EP Qu'ils commencent à faire preuve de responsabilité et de transparence. J'ai été très vite déstabilisé par la panique évidente du directeur de mon agence et de sa hiérarchie dès que j'ai tenté de m'opposer aux agissements du responsable du service de recouvrement. La direction, au courant, n'est pas intervenue. Selon moi, il y a une volonté stratégique de la banque d'aller soutirer de l'argent, y compris de façon illégale, aux particuliers. Plus que sur son sens éthique, cela interpelle sur sa gouvernance et sa solidité.

Prevost en emprunteur principal, il devenait possible à Sogefinancement de lui réclamer de payer sans attendre les conclusions de l'assureur...

Attitude sans égards

Difficile de trouver des circonstances atténuantes à la banque. Non seulement des écrits transforment illégalement la situation juridique d'Emmanuel Prevost, mais en plus, certains employés de Sogefinancement n'ont pas hésité à recourir à des techniques de harcèlement pour obtenir de lui un RIB et un mandat SEPA en blanc. Le 6 décembre 2019, une personne agressive et irrespectueuse vis-à-vis de sa fille (« Son décès, ce n'est pas notre affaire ») menace le père endeuillé. En outre, il reçoit, à partir de cette date, cinq courriers de relance de paiement. Des pratiques, typiques des sociétés de recouvrement, que nous avons déjà dénoncées (lire « Sociétés de recouvrement – Les dessous de l'industrie de la dette », QC n° 557). Ces informations sont remontées à des responsables de la Société générale. Nous souhaitons connaître la position de la direction de l'établissement. Sa réponse n'a pu nous éclairer sur la question clé: que deviennent et qui doit payer les mensualités le temps que l'assureur se prononce ? ♦

SECRET MÉDICAL

Les assureurs font remplir des questionnaires de santé par les médecins traitants de leurs clients avant ou après la souscription d'un contrat. Totalement illégal !

Les médecins sous pression des assureurs

— Par ANNE-SOPHIE STAMANE

Les manœuvres intrusives des assureurs font perdre du temps aux praticiens tout en ignorant leurs obligations déontologiques. Que ce soit dans le cadre d'une assurance vie, d'un contrat de prévoyance ou d'un emprunt immobilier, ils ont pris l'habitude de s'adresser aux médecins traitants de leurs clients et de leur demander des informations détaillées sur leur état de santé. Avant la signature du contrat, pour définir exclusions de garanties et sur-primes, mais aussi après souscription pour détecter une fraude qui les dispenserait de servir les prestations dues. Sans trop s'embarrasser du secret médical.

Des procédés abusifs

Le Dr Michaël Rochoy, généraliste à Outreau (62), peut citer des exemples à la pelle. Au point qu'il a écrit au procureur de la République afin de signaler les faits. Récemment, c'est SMAvie BTP qui l'a fait sortir de ses gonds. Avant de verser des indemnités dues pour un accident de travail, cette société a demandé à l'assuré de faire remplir par son médecin traitant une « attestation médicale d'incapacité temporaire totale-invalidité ». Le document est un véritable concentré des audaces que s'autorisent aujourd'hui les compagnies d'assurances. Son point 5, par exemple, exige un « résumé de l'ensemble du passé médical », composé des « antécédents distincts de l'affection justifiant de l'arrêt de travail actuel », avec diagnostic, date, durée et traitement suivi. Le tout validé par le cachet et la signature du praticien. À se demander

ce qui l'a retenue de réclamer la transmission pure et simple de tout le dossier médical du patient !

Ces tentatives sont tout simplement abusives. Si, lors de la survenue d'un risque comme c'est le cas ici, « *il incombe à l'assuré de faire la preuve de son état* », souligne Aurélie Coviaux, avocate spécialisée dans le préjudice corporel, ce n'est pas une raison pour revendiquer l'intégralité de son historique de santé. Encore moins auprès de son médecin ! En l'occurrence, comme le rappelle l'Ordre des médecins dans ses échanges avec le Dr Rochoy, « *l'arrêt de travail délivré par le médecin traitant suffit à justifier le versement des indemnités journalières et, en dehors d'une remise en cause de l'arrêt de travail décidé après contrôle par le médecin-conseil, leur paiement ne peut être suspendu* ».

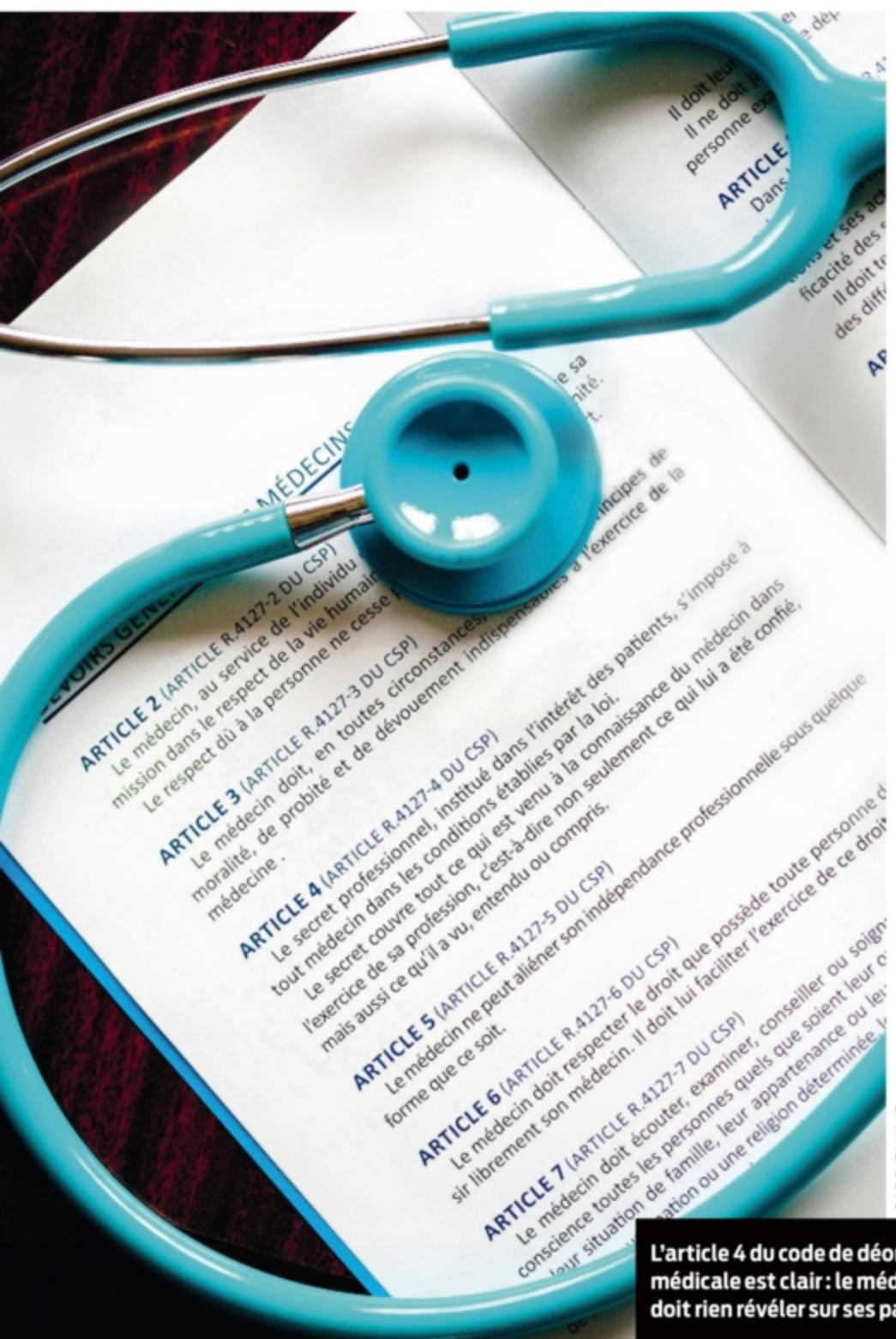
Autre anomalie, relevant de l'illégalité cette fois : le médecin n'a pas le droit de divulguer sous sa propre responsabilité des informations aussi sensibles. Le secret médical le lui interdit, et les besoins des assureurs ne font pas partie des rares exceptions susceptibles de l'en affranchir. Le patient lui-même n'est pas en mesure de l'en délier. Céder à la pression reviendrait, pour le praticien, à se mettre en infraction. La communication à la compagnie d'assurances d'éléments de santé demeure le domaine réservé du patient. Celui-ci est libre de disposer de ses données médicales comme il l'entend, un tiers n'est jamais autorisé à se substituer. Il appartient donc au patient de décider s'il faut en dire plus à l'assureur. Si le médecin intervient, c'est à sa demande dans un rôle de conseil, afin de faciliter les démarches. En cas de décès, le professionnel peut fournir à l'ayant droit un certificat attestant si la mort est naturelle ou accidentelle, sans plus.

Nous avons interpellé SMAvie BTP sur ses pratiques. Elle a refusé de réagir. Pour sa part, Carcept Prev, filiale de Klesia, dont un questionnaire présente aussi comme obligatoires la signature et le cachet du médecin, nous a expliqué que cette partie-là du document « *peut être remplie par le médecin traitant ou le médecin spécialiste de l'assuré* », laissant entendre que finalement, elle serait facultative. Ce qui est remis au client est pourtant sans ambiguïté. La mention « *obligatoire* » apparaît à trois reprises sur la même page, notamment dans la

Deux exemples caricaturaux

! **Une personne a déclaré à son assureur une attitude scoliotique.** En plus de la surprise, il a exclu des garanties le risque de dépression !

! **Après une hospitalisation à l'étranger pour traumatisme crânien,** une femme a dû prouver à son assureur qu'elle avait encore son utérus. Une hysterectomie avait été notée dans son dossier médical par erreur !



phrase figurant tout en bas du formulaire : « *Les réponses aux questions et informations collectées sont obligatoires pour la gestion de mon dossier.* » Laurie Thévenet, consultante qui nous a contactés au nom de Carcept Prev, passe rapidement sur ce point, préférant faire remarquer que « *le document étant remis par l'assuré, celui-ci donne son consentement à la transmission des informations médicales et personnelles.* » Faux, car il n'a pas la capacité de dispenser son médecin du secret médical. Mais l'affirmation révèle tout l'intérêt, pour l'assureur, de solliciter de la sorte le médecin traitant : se procurer une expertise médicale sérieuse – et subventionnée par l'Assurance maladie –, tout en faisant mine de respecter la loi,

en passant par l'assuré. Idéal, pour éviter d'organiser sa propre expertise, qui aurait le double désavantage d'être à la fois coûteuse et contestable !

Mise à jour des préconisations

Pour le patient en attente de prestations, la situation est difficilement tenable. Pressé par l'assureur de remplir son questionnaire, il peut avoir le sentiment que son médecin fait preuve de mauvaise volonté et qu'il s'oppose pour des questions de principe au versement des

Les assureurs oublient la loi et jouent sur le rapport de force économique

En pratique

Ce qui est légal

Quiconque a souscrit un crédit immobilier a dû prendre une assurance emprunteur et répondre à des questions de santé. Idem pour une assurance vie ou un contrat de prévoyance. Il s'agit pour l'assureur de cerner le risque et de déterminer, en cas de pathologie, les exclusions de garantie tout en appliquant une prime. Après s'être enquis d'une hospitalisation, d'une éventuelle consommation de tabac, du poids et de la taille de son futur client, il peut pousser les investigations, si un risque de santé est décelé, en le convoquant à une visite médicale ou en l'invitant à un bilan sanguin. Dans ce schéma classique, l'assureur organise sa propre expertise, et c'est parfaitement réglementaire. Mais soutirer avant souscription des informations du médecin traitant n'est pas plus légal qu'une fois le contrat signé.

indemnités pour lesquelles il a cotisé. Sans toujours réaliser que c'est l'assurance qui outrepasse ses pouvoirs. « *C'est ce que j'appelle le droit des compagnies, explique Aurélie Coviaux. Les assureurs n'ont parfois plus conscience de ce qu'est la loi, ils jouent simplement d'un rapport de force économique.* » Plus diplomate, le Dr Anne-Marie Trarieux, nouvelle présidente de la section Éthique et déontologie au Conseil national de l'ordre des médecins (Cnom), reconnaît que « *les médecins sont régulièrement sollicités, et ça complique leur exercice quotidien.* » Après plusieurs rencontres avec des représentants des assureurs, l'Ordre a mis à jour, à la fin de l'année dernière, les documents à la disposition des praticiens pour définir la conduite à tenir dans les cas de figure les plus courants. « *Nous sommes maintenant dans une phase de suivi et d'évaluation, il est un peu tôt pour dire si les préconisations sont respectées* », souligne Anne-Marie Trarieux. Tout dépendra des signalements que les praticiens feront remonter. Du côté de la Fédération française de l'assurance (FFA), nous n'avons pas pu obtenir d'éléments sur les consignes données pour l'application des règles par les compagnies. ♦

INCENDIE DE LUBRIZOL

Des hydrocarbures dans la poussière

L'UFC-Que Choisir a analysé des poussières avant et après l'incendie de l'usine Lubrizol, chez une famille de Mont-Saint-Aignan, dans la banlieue de Rouen. L'impact de la catastrophe est bien réel.

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS**
avec **ÉRIC BONNEFF**



Mont-Saint-Aignan se situe dans la banlieue de Rouen (76), à quelques kilomètres au nord de l'usine Lubrizol. Comme beaucoup d'autres, la ville a été survolée par l'immense panache de fumée noire, provoqué par le feu qui s'est déclaré, le 26 septembre 2019, sur le site industriel classé Seveso seuil haut. Par chance, si l'on ose dire dans une telle situation, l'Observatoire de la pollution intérieure, mis en place par le fonds de dotation de l'UFC-Que Choisir (sur son fonctionnement, lire p. 18), avait lancé une campagne nationale d'analyses de poussières dans les logements, et une famille de la commune y participait. Nous détenions donc les résultats de ses prélèvements effectués en juin 2019, et nous

l'avons contactée après la catastrophe pour étudier à nouveau ses poussières. Elles ont été collectées le 10 octobre dernier, soit deux semaines après l'incendie. Le laboratoire spécialisé en analyses chimiques ayant d'autres priorités, bien légitimes, à ce moment-là, les résultats ont quelque peu tardé. Toutefois, ils se révèlent très instructifs.

Des hydrocarbures lourds

Les poussières recueillies 15 jours après le sinistre contiennent de nombreux hydrocarbures lourds. Or, ils ne font pas du tout partie des polluants habituellement retrouvés dans les habitations. Il s'agit là d'une contamination intérieure provoquée par l'incendie du complexe industriel. Leur présence s'explique par la grande quantité d'huiles minérales, issues du pétrole stockées sur le site.

Un retardateur de flamme phosphaté

Autre composé détecté dans les poussières : un retardateur de flamme phosphaté. Entre les analyses de juin et celles réalisées courant octobre, sa teneur a explosé, elle est 10 fois plus élevée et tout à fait anormale pour un logement. Cela semble directement lié au feu qui a ravagé l'usine. Après vérification, les pompiers n'ont pas utilisé de retardateurs de

Nos conseils

Les jeunes enfants sont particulièrement exposés aux polluants des poussières (lire notre dossier p. 16-23) parce qu'ils jouent par terre, mettent la main ou des objets à la bouche. Pour les protéger des hydrocarbures, Que Choisir conseille aux familles dont le logement a été survolé par les fumées de Lubrizol d'aspirer souvent, puis de passer sur les sols lisses une serpillière ou un chiffon microfibres humide.



LUBRIZOL MIS EN EXAMEN

« Déversement de substances nuisibles. » C'est pour ce motif, ainsi que pour des manquements dans l'exploitation de son site ayant porté une « atteinte grave » à l'environnement et à la santé, que la société Lubrizol a été mise en examen à Paris.

Le groupe devra s'acquitter d'un cautionnement de 375 000 € et constituer une « sûreté » de 4 millions d'euros visant à réparer les « dommages humains et environnementaux » causés par l'incendie de son usine.

L'UFC-Que Choisir va se constituer partie civile dans ce dossier, à la suite de cette mise en examen, et forte des analyses qu'elle a réalisées.

flamme pour l'éteindre, mais des émulsseurs. En revanche, des matériaux du site ont probablement été traités aux retardateurs de flamme.

De son côté, l'Institut de recherche et d'expertise scientifique (Ires) a effectué des prélèvements par lingettes, début octobre, à Rouen, Bois-Guillaume et Mont-Saint-Aignan. Elles ont été passées sur une vitre, un balcon, une table de jardin, de la pelouse, un velux, une porte d'entrée, un meuble et une table d'intérieur. Les résultats ont notamment mis en évidence des hydrocarbures « qui peuvent être considérés comme des marqueurs de la pollution de l'incendie de l'usine Seveso de Lubrizol ». Le laboratoire précise même que « du fait de leur faible solubilité dans l'eau », cette pollution devrait être persistante. ♦



Pour réaliser les tests de ce mois-ci, nous avons acheté 102 produits, mobilisé 9 laboratoires et dépensé 182 700 €.

POUR VOUS AIDER À CHOISIR

GRAND TEST DU MOIS

34

LES ARÔMES DE FRUITS DANS LES YAOURTS ET LES BOISSONS

TOUS LES AUTRES TESTS

39

TONDEUSES ROBOTS

40

ASPIRATEURS BALAIS SANS FIL

42

MACHINES À JUS

44

DÉTERGENTS POUR LAVE-VAISSELLE

47

NETTOYEURS HAUTE PRESSION

Lire également les résultats de notre **test sur les contaminants des commodes pour enfants** p. 20-22.



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 NOTÉ

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



BON CHOIX

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



MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ/PRIX

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



À ÉVITER

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

YAOURTS ET BOISSONS

Arômes 1

Fruits 0

La saveur des yaourts et des boissons doit plus aux arômes ajoutés qu'aux fruits, contrairement à ce que font croire les emballages.

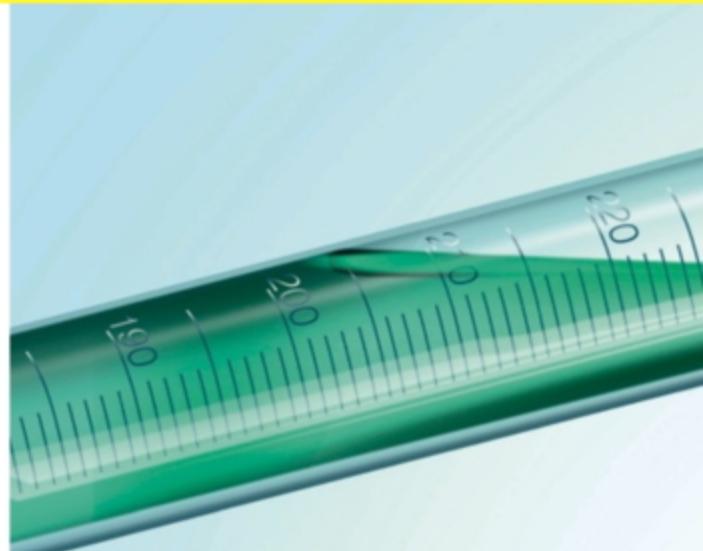
Une clarification réglementaire s'impose.

— Par **ELSA CASALEGNO** avec **CÉCILE LELASSEUX** et **DOMITILLE VEY**

Pêche, abricot, framboise, fraise, banane... au rayon boissons comme au rayon frais, les bouteilles et les pots de yaourts ornés d'appétissants fruits frais nous mettent l'eau à la bouche. Hélas, contrairement à ce que leurs emballages nous font croire, ces produits en contiennent fort peu, et leur goût fruité vient d'ailleurs. L'agroalimentaire joue en effet avec la magie de la chimie pour satisfaire nos sens. Avec une palette d'une quinzaine de molécules, associées dans des proportions variables, un fabricant d'arômes parvient à reconstituer la saveur (goût et odeur) de quasiment tous les fruits. Celles-ci peuvent être fabriquées à partir de substances animales et végétales, issues de bactéries ou synthétisées dans des tubes à essai. Rien de nouveau sous le soleil : l'homme emploie des arômes naturels depuis plus de 5 000 ans, et des composés artificiels dès le XIX^e siècle. Abondants, standardisés et peu coûteux, ces derniers permettent aux marques de relever leurs préparations trop fades à bon compte⁽¹⁾.

Mais pourquoi ajouter des arômes dans un yaourt à la cerise ou à la pêche, par exemple ? Parce que, outre le très faible pourcentage de fruits utilisés, la déshydratation ou la concentration privilégiées par les industriels laissent s'envoler presque tous les éléments de leur bouquet aromatique. Qu'à cela ne tienne ! Pour pallier ce défaut et renforcer le goût de leurs recettes, les industriels n'hésitent pas alors à y incorporer des arômes. Plus ou moins artificiels. Il n'y a rien à y redire si les consommateurs l'acceptent. Sauf >>>

Yaourts
aromatiqués



LABO QC

Comment nous avons procédé

#Un laboratoire a analysé 19 produits, dont 10 boissons et 9 desserts lactés aux fruits, afin de caractériser l'origine de leur aromatisation. Nous présentons ici les 12 références dont les résultats sont les plus significatifs. Notre objectif était de déterminer la nature des molécules aromatiques (typique ou non des fruits utilisés, d'origine naturelle ou de synthèse) et leur teneur (cohérente ou non avec la quantité de fruits indiquée dans la liste d'ingrédients), pour identifier leur rôle dans la perception de la saveur des boissons et des yaourts.

GRANDEUR NATURE LES P'TITS MALINS AUX FRUITS (ABRICOT)

Pas malin d'en mettre si peu

Ce fromage frais, dont nous avons testé le parfum abricot, affiche le plus faible pourcentage en fruits de notre sélection de yaourts, avec 4,2 %. Cette teneur s'avère inférieure aux 5 % requis par le code des usages de la profession. Cela pourrait expliquer pourquoi il n'y a pas d'image d'abricot sur l'emballage. Presque aucune molécule aromatique issue de la purée d'abricot n'a été quantifiée, ce qui ne nous surprend pas au regard de la toute petite quantité de ce fruit dans la recette. Le goût est donc renforcé avec des arômes naturels (en cohérence avec l'étiquetage).





DÉLISSE* YAOURTS BRASSÉS FRUITS MIXÉS FRAISE

Un parfum de labo

Aucune mention d'aromatisation sur la face avant de l'emballage mais une belle image de fraises... Et pourtant ce yaourt n'en contient que 6 %.

Selon nos analyses, seuls quelques composés très légèrement issus des fruits participent à la saveur de ce produit.

Le goût de fraise est donc obtenu majoritairement par des arômes non naturels, ce qui est cohérent avec son étiquette, qui indique « *aromatisé (framboise ou fraise ou fruits rouges)* ».

* Marque Repère de E.Leclerc.



DANONE DANONINO BIO AUX FRUITS (ABRICOT)

Abricot pipeau

Les 6,2 % d'abricot intégrés dans la recette permettent surtout d'afficher un dessin de fruit. Sur le packaging apparaît « *sans arôme artificiel* ». La mention « *arômes naturels* » qui figure dans la liste des ingrédients le confirme, mais elle suggère aussi qu'ils ne sont pas issus d'abricot. Nos analyses montrent que quasiment aucune molécule aromatique quantifiée n'est tirée du fruit. Danone pourrait mieux faire ! D'autant que l'industriel a eu la main lourde : une des molécules de l'abricot, la gamma-décalactone, est ici ajoutée en une quantité une centaine de fois supérieure à celle attendue si elle venait du fruit.



YOPLAIT PANIER DE YOPLAIT (ABRICOT)

Miam, de la gamma-undécalactone !

Malgré une proportion honorable en abricot de 10 %, quasiment aucun composé aromatique ne semble être extrait du fruit lui-même. La saveur est obtenue par l'ajout d'arômes naturels (ce que confirme l'indication « *arômes naturels* ») mais peu diversifiés. Parmi les molécules quantifiées, la gamma-undécalactone, qui n'existe pas dans l'abricot, est présente en quantité notable. Elle est employée dans les formulations d'arômes d'abricot car elle mime aisément son goût.



>>> que, souvent, ces derniers n'en savent rien. Il faut effectivement être doté d'un œil exercé pour décrypter la liste des ingrédients et les informations sur la façon dont l'aromatisation est obtenue – par le fruit lui-même, par d'autres arômes naturels ou par des molécules de synthèse (lire l'encadré ci-dessous). La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) se garde bien de lever les ambiguïtés de la réglementation. Il faut dire que les acteurs du secteur sont « accros » à ces petites molécules et que le marché s'avère juteux. En France, le chiffre d'affaires de l'aromatique alimentaire s'est élevé à 612 millions d'euros en 2018, et il est en constante progression selon le Syndicat national des ingrédients aromatiques alimentaires, le SNIAA. Une clarification, réclamée par l'UFC-Que Choisir, serait plus que bienvenue (lire l'encadré p. 38).

Des fruits... sur l'emballage

Les boissons et les desserts lactés n'échappent pas à la règle. *Que Choisir* en a passé 19 au crible, et les résultats sont sans appel. Parmi les 10 boissons testées, une seule référence, Les pressés citron de Jafaden, affiche une aromatisation entièrement naturelle, tirée du fruit (lire l'encadré « Coup de cœur » p. 38). Pour les neuf autres, ce sont surtout les arômes qui leur donnent, majoritairement ou exclusivement, toute leur saveur. La raison ? D'abord, parce qu'elles comportent très peu de fruits. Leurs teneurs font le grand écart : de 0,2 % de fraise pour le Oh ! saveur fraise de Leader Price jusqu'à 50 % de jus de fruits pour le Fruit Shoot fraise de Teisseire – notons qu'il s'agit essentiellement de pomme et non de fraise, comme l'étiquetage le laisse penser. Ensuite, parce que 90 % de ces boissons sont fabriquées à base de jus concentré, excepté pour la référence Jafaden. Or, « la plupart des molécules aromatiques disparaissent lors

Le chiffre d'affaires du secteur de l'aromatique alimentaire est en hausse...

du processus de concentration du jus par évaporation de l'eau, reconnaît Teisseire. Le jus obtenu dans ces conditions n'a plus beaucoup de saveur, ou alors un goût tout autre, d'où la nécessité de restaurer le parfum initial des fruits. » Le jus concentré est donc insipide. Les fabricants s'en servent pour son sucre « naturellement présent », pour sa texture et pour pouvoir afficher des images de fruits sur les étiquettes de leurs produits.

Concernant les neuf yaourts analysés, même s'ils comportent davantage de molécules originelles de fruits, les arômes contribuent également largement à intensifier leur goût. En effet, pour ces laitages, les proportions de fruits sont plus resserrées : de 4,2 % d'abricot dans Les p'tits malins de Grandeur nature à 10 % pour le Panier de Yoplait (soit environ un quart d'abricot par pot).

Si tous ces produits mettent en avant des photos ou des dessins de fruits sur leurs packagings, c'est que la réglementation les y autorise. Certaines illustrations prêtent néanmoins à sourire. Ainsi, sur la bouteille d'Oasis fraise framboise figurent deux framboises, alors que cette boisson n'en contient... que 0,5 % ! Sur celle du Carrefour saveur fraise banane n'apparaît aucune pomme. Pourtant, celle-ci entre à 9 % dans la composition, contre 1,5 % pour chacun des deux autres fruits.

Restaurer ou renforcer le goût

Puisque les fruits peuvent perdre leur bouquet aromatique à cause de certains procédés industriels, les entreprises de l'agroalimentaire corrigent ce défaut par l'addition d'arômes, soit en restaurant la flaveur au niveau initial, soit en la renforçant. Dans ce dernier cas, certains céderont à la tentation du « trop », afin de satisfaire les palais d'enfants et d'adolescents, très réceptifs aux goûts sucrés et fruités. Les arômes sont alors ajoutés en plus grandes quantités, comme dans le Sumol Ananas, le Leader Price Oh ! saveur fraise ou l'Agidra Thé pêche. Nos analyses montrent en effet que certaines molécules aromatiques des fruits sont présentes dans des proportions largement supérieures à la normale. Dans l'Oasis Fraise framboise, nous avons mesuré la teneur en gamma-décalactone, l'une des molécules aromatiques de la fraise. Dans un jus composé de 50 % de pomme, de 46 % de fraise et de 4 % de framboise, elle s'élèverait à 1 314 µg/kg. Dans une boisson contenant 12 % de ce mélange (même teneur que l'Oasis) dilué avec de l'eau, elle se réduirait à 158 µg/kg. Dans l'Oasis que nous avons testé, elle s'envole à 4 519 µg/kg, ce qui prouve le surdosage massif effectué par son fabricant. Autre information elliptique, l'origine – naturelle ou artificielle – des arômes employés. Parmi nos neuf yaourts, plusieurs indiquent des « arômes », sans plus de précision : il faut alors comprendre « de synthèse ». Les autres évoquent des « arômes naturels ». Pour autant, le terme « naturel » ne veut pas dire que les molécules aromatiques ont été extraites des fruits incorporés dans la boisson ou le dessert lacté, mais >>>

CE QU'IL FAUT LIRE

Étiquetage

Yaourt à la fraise

Le fruit fraise est présent seul ou associé à un arôme naturel de fraise.

Yaourt à l'arôme naturel de fraise

Il n'y a pas de morceaux ou de purée de fraise, mais la saveur est obtenue à partir de fraises utilisées pour fabriquer l'arôme naturel de fraise (95 % au minimum de la fraction aromatisante sont tirés de la fraise et les 5 % restants, élaborés

avec d'autres substances naturelles).

Yaourt à la fraise, aromatisé/saveur/goût/parfum fraise

Le fruit fraise est présent et associé avec un autre arôme qu'un arôme naturel de fraise.

Yaourt (aromatisé) goût/saveur/parfum fraise

Aucune fraise n'a été employée dans ce laitage, et son parfum provient uniquement de l'ajout d'arômes.

Boissons sucrées aromatisées

OASIS FRAISE FRAMBOISE

Plutôt Oasis au benzaldéhyde

Avec 12 % de fruits, dont 6 % de pomme, 5,5 % de fraise et à peine 0,5 % de framboise, cette référence aurait pu s'appeler « Souçon de framboise ! »

Même omission sur l'étiquette, qui affiche trois fraises, deux framboises et... aucune pomme !

La part des fruits dans la saveur se révèle très faible. Elle la doit surtout à des arômes ajoutés, parfois à forte dose. Ainsi, la teneur de benzaldéhyde (parfum amande) mesurée s'élève à 1045 µg/kg, alors que 10 µg serait attendu.

La liste des ingrédients, où apparaît seulement « arômes », confirme l'origine synthétique.



TEISSEIRE FRUIT SHOOT AU JUS DE FRAISE

Ramène ta fraise !



Si la proportion de jus de fruits s'avère importante – 38,5 % de pomme, 10 % de fraise et 1,5 % de carotte pourpre –, on peut

reprocher une mise en avant trompeuse du fruit « noble » (fraise) sur la bouteille, alors que la pomme, pourtant majoritaire, se fait discrète. Surtout, les mentions « Au jus de fraise » et « 50 % jus » laissent croire que cette boisson est composée pour moitié de jus de fraise. Côté arômes, seule une petite partie des molécules aromatiques est issue des fruits. Le reste provient d'arômes ajoutés naturels.

CARREFOUR SAVEUR FRAISE BANANE

Fraise et banane, vraiment ?

L'étiquette arbore un dessin avec des fraises et des rondelles de banane. Or, elle n'en contient que 3 % (1,5 % de fraise et 1,5 % de banane) ! La pomme, en revanche, domine (9 %) dans la recette. Avec à peine 12 % de jus à base de concentrés, seules quelques molécules aromatiques proviennent des fruits. Le goût de ce produit a été majoritairement renforcé avec des arômes naturels issus d'autres matières premières naturelles.



SUMOL ANANAS

100 % artificiel

Cette boisson légèrement gazeuse ne renferme que 8 % d'ananas « avec jus et pulpe » et, sur son emballage figure en gros un dessin stylisé de ce fruit. Or, son aromatisation est exclusivement obtenue par l'addition d'arômes probablement synthétiques : la simple mention « arômes » apparaît en effet dans la liste des ingrédients du Sumol Ananas.



LEADER PRICE FRAISE FRAMBOISE À L'EAU DE SOURCE

Où est la framboise ?

La framboise entre pour 0,5 % dans la recette, contre 8,5 % pour la pomme et 3 % pour la fraise. Concernant la molécule la plus représentative de la framboise (la bêta-ionone), 12 % proviendraient du jus de fruits. Pour les autres molécules : entre 94 et 100 % sont issus d'arômes ajoutés. Pas d'indication du type d'aromatisation en face avant, mais ce renforcement de la saveur est obtenu notamment par des arômes non naturels.



AGIDRA THÉ PÊCHE

J'ai pas la pêche !

Seulement 1 % de pêche. La saveur est issue à 100 % de l'aromatisation, à une dose élevée. De plus, peu de molécules différentes sont utilisées, simplifiant le profil aromatique. La mention « aromatisé à la pêche » est précisée en face avant, et le terme « arôme » figure dans la composition. Le fabricant certifie ainsi l'origine synthétique.



Coup de cœur**LES PRESSÉS CITRON DE JAFADEN**

Cette citronnade Marque Repère de Leclerc propose une recette simple : eau, 38 % de citron (jus et pulpe) et sucre. C'est la seule boisson de notre test dont l'aromatisation est naturelle et sans aucun renforcement du goût par un ajout d'autres arômes. Certes, elle coûte plus cher (1,78 €/l) que la star du rayon boissons, le Pulco Citronnade (1,64 €/l), mais ce dernier ne contient que 12,7 % de citron (jus concentré et pulpe), et des arômes naturels (en majorité, des arômes de citron) y sont ajoutés – en quantité modérée.

Coup de gueule**LEADER PRICE OH ! SAVEUR FRAISE**

Zéro pointé pour cette boisson, dont la teneur en fruits est la plus faible des 19 produits testés, avec 0,2 % de fraise ! Le fabricant ose pourtant afficher une image réaliste de fraise sur la bouteille. Et s'il mentionne bien « saveur fraise », on aura du mal à comprendre que le goût de fraise est obtenu avec des arômes artificiels. C'est pourtant le cas : notre laboratoire n'a pas pu quantifier de molécules provenant de la fraise. En revanche, il confirme que les arômes ajoutés sont synthétiques.

**LA POSITION DE L'UFC-QUE CHOISIR****Une réglementation trop permissive**

Les fabricants de produits alimentaires ont une obligation de loyauté vis-à-vis des consommateurs.

En théorie, ils ne peuvent les induire en erreur avec les illustrations et les mentions sur les étiquettes. Ils doivent aussi utiliser un ingrédient de façon « significative » pour justifier d'une allégation le concernant. Dans la pratique, ces contraintes ne pèsent pas lourd.

Mettre en avant un fruit sur l'étiquette est autorisé, à condition d'en incorporer un minimum dans la recette, même si le parfum vient d'un arôme non issu de ce fruit. La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) demande seulement que la dénomination de vente et la liste des ingrédients indiquent la présence de ces arômes.

En laissant les industriels décider des teneurs minimales, la DGCCRF devait savoir que ces seuils seraient faibles. Dans les produits laitiers, il suffit d'ajouter 5 % de fruits, voire 2 % s'ils sont très parfumés ou secs. Dans les boissons, c'est aussi 5 %, voire moins (pour les fruits à saveur très forte ou acides, le thé...).

Entre « arôme naturel de fraise » et « arôme naturel de fraise avec d'autres arômes naturels », la nuance est ténue. De même, la mention « arôme naturel » rassure. Sauf qu'elle signifie que l'arôme a été obtenu à partir d'un produit naturel (avec des copeaux de bois, par exemple), autre que celui dont il doit donner le goût ! Enfin, l'indication « arôme » signifie arôme de synthèse. **L'UFC-Que Choisir demande donc que les dessins et photos de fruits ou d'autres ingrédients « nobles » (vanille, café, chocolat...) sur l'étiquette ne soient autorisés que si l'arôme est majoritairement issu de ces derniers.**

>>> que les matières premières ayant permis d'élaborer l'arôme existent dans la nature. La mention « Arôme naturel de fraise » garantit que 95 % au minimum de la partie aromatisante sont tirés de la fraise, et les 5 % restants, obtenus avec d'autres substances naturelles. Sauf que ces 95 % s'expriment en quantité, non en intensité. On peut donc fabriquer des arômes naturels de fraise fortement renforcés en arômes non issus de ce fruit. Et l'indication « Arôme naturel de fraise avec d'autres arômes naturels » signifie que si l'arôme perçu est celui de la fraise, il provient de la fraise pour moins de 95 %, et d'autres substances naturelles pour plus de 5 %.

Choix délibéré

Laisser persister ces ambiguïtés devient risqué pour la filière, alors que la défiance des consommateurs ne cesse de grandir vis-à-vis des aliments transformés avec une longue liste d'ingrédients et d'additifs. « *Dans ce mouvement, les arômes ne sont pas épargnés* », souligne Cécile Pinel, déléguée générale adjointe du Sニア. Pour y remédier, les industriels de l'agroalimentaire revendiquent davantage de « *naturalité* ». Plusieurs nous ont expliqué faire évoluer leurs préparations, en écartant notamment les arômes artificiels au profit des naturels. Pour autant, pas question de s'en passer. Le Sニア réfute la critique d'uniformisation de la saveur. « *Le goût "fraise" diffère d'une marque à l'autre et d'un pays à l'autre, plus sucré en Asie, plus acidulé en Europe du Nord, plus vert en France* », décrit Cécile Pinel. En revanche, la régularité prévaut au sein d'une même marque, car « *le client espère retrouver le même goût dans un produit qui lui plaît* ». Seulement, recourir à des concentrés fades et y ajouter des arômes est un choix délibéré des fabricants. Car ils pourraient faire autrement : les jus de fraise non concentrés ont vraiment un goût de fraise, et les rares yaourts sans arômes ont bel et bien la saveur des fruits choisis pour leur recette ! ♦

(1) La même étude a été réalisée sur des produits parfumés à la vanille (lire QC n° 589).

TONDEUSES ROBOTS

— Par **YVES MARTIN** avec **GABRIELLE THÉRY**

Autonomes, les tondeuses robots travaillent seules une fois leur champ d'action délimité. Vous devrez choisir votre modèle en fonction du type de terrain et de sa superficie. Le plus ? Un modèle connecté, contrôlable à distance.



Bosch

INDEGO S+ 400

800 € | ★★★ | 17/20



Pour une pelouse standard, cette tondeuse robot alterne des cycles de tonte et de charge de 45 minutes chacun, à raison de 4 heures de tonte par jour. Elle donne d'excellents résultats : la tonte en bandes parallèles est homogène et les déchets sont bien épargnés. Au bout des quatre semaines de test, nos experts ont même salué la qualité de la finition. Toutefois, ce modèle se montre un peu moins efficace lorsque l'herbe est haute et/ou humide. Connecté gratuitement via le réseau mobile, il s'adapte à la météo. De plus, il est livré avec un kit d'installation.



GRANDS TERRAINS

Cub Cadet

XR2 1000

1300 € | ★★ | 13,9/20



Conseillée pour les jardins de 1000 m² au maximum, la Cub Cadet peut gérer une zone principale et jusqu'à trois surfaces auxiliaires et deux autres séparées. Des tontes de 50 minutes et des cycles de charge de 1 heure se succèdent. Après plusieurs passages avec des trajectoires aléatoires, elle offre des performances satisfaisantes. Grâce à une connexion Bluetooth, ce robot se contrôle à distance. Deux reproches, toutefois : cette tondeuse est livrée sans câble ni piquets pour délimiter la zone de tonte, et elle rencontre des difficultés sur les terrains en forte pente (35 %).

La Stiga monte sur vos chaussures

Problème de sécurité

Notre test a révélé que ce modèle grimpait sur les chaussures alors que les lames tournent toujours. Il faut donc être encore plus vigilant lors de son utilisation. Dommage, car il est efficace. Sur une pelouse standard, il fonctionne 3 heures par jour, en alternant 50 minutes de tonte et 75 minutes de charge. Le résultat est régulier et l'herbe, bien coupée. Enfin, il est équipé d'un capteur de pluie pour éviter toute tonte sur terrain trop humide.



D. MURRAY

10 TONDEUSES ROBOTS

	PERFORMANCES	FACILITÉ D'UTILISATION	RECHARGE BATTERIE	NIVEAU SONORE	SÉCURITÉ	APPRÉCIATION GLOBALE	PRIX	Modèle connecté	
								Surface max. de tonte	Hauteur de coupe
	Pelouse standard	Pelouse humide	Pelouse haute	Sur terrain inégal	Gestion des obstacles	%	Note sur 20	€	m ²
1	BOSCH INDEGO S+ 400	★★★	★★	★★	★★	27	★★	★★★	★★★
2	HUSQVARNA AUTOMOWER 105	★★	★★	★★	★★	25	★★	★★★	16,7 ★★★
3	MCCULLOCH ROB S600	★★	★★	★★	★★	35	★★	★★	15,6 ★★
4	STIHL RMI 422	★★	★★	★★	★★	35	★★	★★	15,6 ★★
5	WORX LANDROID M700 WR142E	★★	★★	★★★	★	★★	★	★★★	14,8 ★★
6	WORX LANDROID M500 WR141E⁽¹⁾	★★	★★	★	★	35	★	★★★	14,7 ★★
7	CUB CADET XR2 1000	★★	★★	★★	★	36	★★	★★★	13,9 ★★
8	ROBOMOW RX 50U	★★	★★	■■	★★	15	★	★★★	13,4 ★★
9	GARDENA SMART SILENOLIFE1000	★	■	■	★	★★	★	★★★	12,9 ★★
10	STIGA M5	★★★	★★★	★★	★★	45	★★★	★★★	12 ★

Pelouse standard Cette pelouse correspond à un jardin de 200 m² avec différents obstacles (arbre, muret, parterre de fleurs...) et une zone secondaire tondues selon les réglages standards.

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ● oui – non
(1) Testé avec l'option anticollision (149 € inclus dans le prix indiqué).

(2) Kit d'installation inclus.

ASPIRATEURS BALAIS SANS FIL

Le succès de ces aspirateurs ne se dément pas. Pour autant, leur maniabilité ne doit pas occulter leurs inconvénients. Nos conseils pour choisir le bon modèle.

Pratiques mais peu autonomes

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

UNE MANIABILITÉ APPRÉCIABLE

Léger et sans fil, l'aspirateur balai s'avère très maniable. Il est parfait pour vous débarrasser des miettes sous la table, dans les escaliers ou la voiture. Une réserve, toutefois : son manche est alourdi par le moteur, entravant le nettoyage en hauteur.

ASPIRATION ET AUTONOMIE LIMITÉES

Hélas, ce type d'appareil dispose d'une puissance d'aspiration et d'une autonomie limitées. S'il se révèle performant pour du nettoyage d'appoint ou dans de petits espaces, vous ne pouvez pas aspirer tout votre logement d'une seule traite, sa batterie devant être rechargée en cours de route. Attention, la durée de fonctionnement annoncée par les constructeurs vaut à faible puissance. Celle-ci s'effondre lors d'une utilisation à souffle maximal : dans nos tests, les quatre modèles de marque Dyson n'ont tenu que huit minutes ! Le Rowenta Dual Force 2 en 1, qui a écopé de la plus mauvaise note de ce comparatif, a été le plus endurant... peut-être en raison de ses faibles capacités d'aspiration.

Cet appareil se montre particulièrement efficace pour le nettoyage d'appoint ou les petits espaces



De 79 €
à 679 €

LA VIDANGE EST FRÉQUENTE

Que cet aspirateur soit doté d'un sac ou non, la contenance de son réservoir reste très inférieure à celle des modèles traîneaux. Conséquence, vous devrez le vidanger fréquemment – une opération fastidieuse en l'absence de sac.

TROIS SORTES D'APPAREILS

Vous trouverez trois types de références sur le marché : l'aspirateur à main transformable en aspirateur balai, en insérant un long tube entre la brosse et le moteur (maniable et léger mais avec le plus petit réservoir) ; le stick, conçu d'un seul bloc (doté d'un réservoir de plus grande contenance mais plus lourd et difficile à manier) ; le « deux en un », qui combine un stick et un aspirateur à main détachable (plus maniable que le stick mais équipé d'un réservoir de faible volume).

DES ÉCARTS DE PERFORMANCES ET DE PRIX

Parmi les 18 aspirateurs testés, les performances comme les prix font le grand écart. Effectivement, ils se montrent non seulement plus ou moins efficaces d'un modèle à l'autre, mais aussi selon la nature du sol (sols durs, tapis et moquettes) et du type de saleté (poussières, miettes, plus gros débris). Dyson continue de dominer ce créneau, quoique concurrencé par Rowenta. Si les appareils plus onéreux affichent globalement de meilleurs scores, sachez que ce n'est pas systématique. ♦

18 ASPIRATEURS BALAIS SANS FIL

	PERFORMANCES										UTILISATION ET ENTRETIEN			APPRECIATION GLOBALE			Prix
	Sols durs	Sur tapis et moquettes	les fentes d'un parquet	Poussières dans les fentes d'un parquet	Poussières Miettes	Céréales	Aspirateur à main	Fibres	Niveau sonore	Autonomie mesurée	min	Note sur 20	€	kg	l		
1 DYSON V11 ABSOLUTE PRO	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	8	■	★	14,1	★★	679	3,1	0,9
2 DYSON V11 ANIMAL PLUS	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	14	■	★	13,9	★★	599	3,1	0,9
3 ROWENTA RH9571WO AIR FORCE FLEX 760	★★★★★	★★★★★	★★★★★	■	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	9	★	★	13,8	★★	499	4,1	0,9
4 DYSON V7 MOTORHEAD ORIGIN 227613-01	★★★★★	★★★★★	■	★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	8	★	★	13	★★	299	2,3	0,6
5 DYSON V10 MOTORHEAD	★★★★★	★★★★★	★	★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	8	■■	★	12,8	★★	529	2,5	0,6
6 BOSCH BCS1TOP UNLIMITED	★★★	★	★★★★	■■	★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	13	★	★	12,3	★★	579	3	0,7
7 ROWENTA RH9471WO AIR FORCE FLEX 560	★★★★★	★★★★★	■■	★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	6	■	★	11,9	★	499	3,1	0,8
8 ELECTROLUX PURE F9 PF91-4ST	★★★★★	★★★★★	★	■■	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	18	★	★	11,9	★	599	4,1	0,9
9 ROWENTA RH9291WO AIR FORCE FLEX 460	★★★★★	★★★★★	■■	★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	14	■	★	11,8	★	379	3,1	0,8
10 ELECTROLUX EER855SM ERGORAPIDO POWERPRO	★	★★★★★	★★★★★	★★	■	★★★★★	■	★★★★★	★★★★★	16	■	★	11,7	★	249	2,8	0,5
11 ROWENTA RH7329WO X-PERT ESSENTIAL 260	★	★★★★★	■■	■■	★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	28	★	★	11	★	239	2,9	0,8
12 ELECTROLUX EERC72EB ERGORAPIDO CLASSIC	■■	★★★★★	★★★★★	■■	■	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	12	★	★	10,3	★	129	2,3	0,4
13 TORNADO TOP5-21TG	★	■	★	■■	★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	19	★	★	10,1	★	149	2,1	0,7
14 ELECTROLUX PURE Q9 PQ91-40GG	■	★	■	■■	★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	14	★★	★	10	★	299	2,7	0,4
15 HOOVER H-FREE 500 HF522NPW	■	★★★★★	■■	■■	★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	8	■	★	9,7	★	249	2,3	0,4
16 HOOVER H-FREE HF18RRXL HOME & CAR	★★	■	■■■	■■■	■	★★★★★	■■■	■	■	18	■	★	7,4	■	249	2,4	0,9
17 SILVERCREST (LIDL) SHA22.2C3 317435	■■	■	■■■	■■■	■	★★★★★	■■■	★	■■	25	★★	★	7,3	■	79	2,3	0,8
18 ROWENTA RH6751WO DUAL FORCE 2 EN 1	■■	■■	■■■	■■■	■	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	37	★	★	6,8	■	149	2,6	0,5

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

Dyson V11 ABSOLUTE PRO 679 € | ★★ | 14,1/20

Tout-terrain, l'Absolute Pro offre d'excellentes performances d'aspiration pour presque tous les types de saletés (seules les céréales lui donnent du fil à retordre). En revanche, son autonomie laisse à désirer à puissance maximale : à peine plus de huit minutes ! Comptez trois heures pour le recharger. Ergonomique et équipé de 10 accessoires, ce modèle affiche diverses informations lors de son utilisation (niveau de charge, alertes). Toutefois, son entretien reste une corvée et la contenance de son réservoir est faible. Autre grief : son prix élevé.



Rowenta RH9571WO AIR FORCE FLEX 760 499 € | ★★ | 13,8/20

Sols durs, tapis et moquettes : le Rowenta se montre efficace sur toutes les surfaces et traque aussi bien les poussières fines que de plus gros débris. Seul défaut, il n'aspire pas bien entre les fentes d'un parquet. Si sa batterie nécessite moins de 2h30 pour se recharger, sa durée de fonctionnement demeure faible, neuf minutes à pleine puissance. Le rangement et l'accès au réservoir (amovible) sont simples, mais l'entretien se révèle plus délicat. En outre, le réservoir à poussière contient peu alors que l'appareil est volumineux.



Dyson V7 MOTORHEAD ORIGIN 227613-01 299 € | ★★ | 13/20

Ce modèle de Dyson n'apparaît pas dénué d'intérêt face au V11 Absolute Pro, qui coûte plus de deux fois plus cher. Ses capacités d'aspiration satisfont, même si elles pèchent pour les poussières dans les fentes d'un parquet ou les miettes sur sols durs. Mais on peut lui adresser trois reproches. L'aspiration se commande via un bouton-poussoir sur la poignée, qu'il faut maintenir appuyé en permanence. La vidange du réservoir se révèle fastidieuse. Enfin, l'autonomie à puissance maximale n'est que de huit minutes.



MACHINES À JUS

Extracteur ou centrifugeuse, ce n'est pas la famille qui compte mais les performances et la facilité d'emploi de chaque modèle.

Extracteur ou centrifugeuse ?

— Par **FABIENNE MALEYSSON** avec **GABRIELLE THÉRY**

A première vue, la différence la plus notable entre les machines à jus de type extracteur ou centrifugeuse, c'est... leur prix. Chez les grands noms de l'électroménager, on trouve plusieurs modèles de centrifugeuses vendus entre 30 € et 100 €, tandis que les extracteurs s'affichent en gros de 150 € à 500 €, le prix plancher se situant plutôt à 300 € pour les versions horizontales. À n'en pas douter, dans la fixation de ces prix, l'image du produit entre en jeu. Sous l'impulsion de leurs fabricants, dont les discours ont été relayés par les médias et les influenceurs, les extracteurs ont acquis la réputation d'alliés de la santé. Grâce à leur système d'extraction à froid via une vis sans fin – alors que les centrifugeuses râpent les fruits et

légumes à une vitesse qui les ferait « chauffer » –, ils préserveraient bien mieux les vitamines. En réalité, nos analyses, menées en 2016 sur des jus d'orange et de carottes, ont montré que les teneurs en vitamines étaient semblables.

Plus ou moins polyvalents

Encore plus que leurs homologues verticaux, les extracteurs horizontaux bénéficient d'une bonne image, notamment parce qu'ils seraient plus polyvalents. De fait, l'un des modèles testés, l'Omega, peut également réaliser des pâtes fraîches, du beurre de noix ou moudre le café. Mais ses jus de pomme ou d'orange ne sont pas convaincants. Mieux vaut bien remplir son office principal que de se disperser... On peut se faire une idée de la polyvalence en regardant le nombre de filtres: s'il y en a plusieurs, l'appareil s'adaptera mieux aux diverses textures des aliments.

Les détails qui changent tout

Les extracteurs horizontaux prennent nettement plus de place que les autres. Si vous optez pour l'un d'eux dans l'idée de le ranger après chaque utilisation, attention au poids! Ce critère est à prendre en compte quel que soit le type de machine choisi: les poids respectifs des références testées vont du simple au triple. La hauteur peut également faire la différence, car il n'est pas aisés d'introduire les fruits et légumes si la cheminée est trop haute. Toutefois, parmi les modèles de notre sélection, les écarts sont minimes. Après l'usage, le nettoyage: avec ses nombreux recoins, une machine à jus n'est en général pas des plus simples à laver. Mais, vérification faite après 50 lavages, toutes les parties détachables résistent bien au lave-vaisselle. ♦

Les extracteurs ne préservent pas spécialement mieux les vitamines que les centrifugeuses

Préférez un fruit

Portés par la mode des cures de jus et autres méthodes « détox » infondées, les jus de fruits et légumes bénéficient d'une image santé. Pourtant, les autorités sanitaires les classent dans la catégorie des « faux amis ». « Les jus de fruits, quels qu'ils soient, sont très sucrés et pauvres en fibres », avertit le site Mangerbouger.fr, qui recommande de s'en tenir à un verre par jour au maximum. À l'inverse, un vrai fruit apporte des fibres, dont nous avons tendance à manquer, et la mastication participe à la satiété. Un jus renferme bien plus de sucre



qu'un fruit (car il contient le sucre de plusieurs fruits). Consommé sous forme liquide, celui-ci n'est pas pris en compte par les mécanismes de régulation de l'appétit, ce sont donc des calories fournies en excès. Et le pancréas ne sait pas gérer cet apport massif de glucides, lequel, répété trop souvent, fait le lit du diabète.

BURGER/PHANIE



10 MACHINES À JUS

RANG	MARQUE	MODÈLE	PERFORMANCES												NOTES SUR 20	PRIX	CATÉGORIE	POIDS	HAUTEUR PRÉT À L'EMPLOI	NOMBRE DE FILTRES	
			ORANGES	CAROTTES	CÉLERI BRANCHE	AMANDES	RAISIN	POMMES	APPRÉCIATION RENDEMENT DURÉE	APPRÉCIATION DURÉE	APPRÉCIATION CONTINUE	FACILITÉ D'EMPLOI	APPRÉCIATION GLOBALE								
1	BOSCH	MESM500W	★★★	★★	★	★★	★	★★★	★★	★	★★	★★★	★	14	★★	159	EV	4	43	2	
2	MAGIMIX	JUICE EXPERT 3	■	★★★	★★★	■	★	★★★	■	★★	★	★★	★	13,5	★★	299	C	7,2	42	3	
3	KUVINGS	B9700GM	★★★	★	■■	★★	■	★★★	★	★	★	★★★	★★	13,4	★★	400	EV	6,9	49	1	
4	MOULINEX	JUICEO	★★★	■	★	■	■	★★★	★★★	★★	★	★★★	★	12,7	★★	130	EV	4	42,5	1	
5	MANDINE	MSJ01.17	★★★	★★	■■	★★	★	★★★	★	★★	★★	★★★	★	12,7	★★	60	EV	3,3	43	1	
6	NOVIS VITA	JUICER S1	★★★	★★	★★	■	■	★★	■	★★★	■	★	★	11,7	★	399	C	6,5	43	2	
7	RIVIERA & BAR	PEJ 730	★★★	★	■■	★★	■	★★	■	★	★	★★	★★	11,6	★	350	EV	7,7	48	3	
8	OMEGA	J8227 S	★	★★	■	★★	■	★★	■■	■■	★	★	★★	★	11,1	★	380	EH	5,7	40	1
9	PHILIPS	HR1889/70	★★	■	■	★★	■	■	■■	★	■	■	★★★	★	10,6	★	190	EH	4,2	40	1
10	MOULINEX	FRUTELIA + JU420D10	★	★★	■	★★	■	■	★	★★★	■	★	★★	★	10,5	★	60	C	2,4	30	1

★★★ très bon ★★ bon

★ moyen ■ médiocre

■■ mauvais

EV= extracteur vertical,

EV= extracteur vertical

DURÉE ET RENDEMENT Les performances diffèrent beaucoup. Presser 1 kg de pommes prend de 40 secondes à 10 minutes. Et 1 kg de raisin donnera de 520 g à 890 g de jus. Selon que vous êtes du genre pressé ou antigaspi, reportez-vous à ces colonnes.

UTILISATION CONTINUE Presser 5 kg d'oranges sans lambiner ni bloquer, toutes les machines n'en sont pas capables. À prendre en compte si vous préparez vos jus à l'avance pour plusieurs jours ou êtes adepte des brunchs entre amis.



Bosch MESM500W

14/20 | ★★ | 159 €

Cet extracteur n'est pas le plus rapide mais il présente le meilleur rendement global. Les grandes quantités ne lui font pas peur. Un système permet de recueillir les gouttes une fois le jus fini, pour ne pas tacher. Ses points faibles : un montage délicat, d'autant que la notice n'est pas des plus claires, de nombreux recoins à nettoyer et une cheminée étroite qui nécessite de couper les aliments en petits morceaux. Disponible surtout sur Internet.



Magimix JUICE EXPERT 3

Présenté comme extracteur, il fonctionne en réalité comme une centrifugeuse, et il est équipé d'un presse-agrumé et d'un accessoire pour réaliser jus épais et coulis. Sa notice est claire et son utilisation, simple. Son principal atout : sa vitesse d'extraction. Dommage qu'il faille vider le filtre régulièrement si l'on prépare plusieurs verres. Le résultat étant médiocre pour le jus d'orange, le presse-agrumé fourni sera plus adapté. Vu son poids, mieux vaut prévoir une place sur le plan de travail.



Mandine MSJ01.17

12,7/20 | ★★ | 60 €

Vendu par Carrefour, cet extracteur affiche un prix particulièrement modique. Or, il s'agit d'un des modèles qui s'en tirent le mieux en matière de durée et de rendement d'extraction. Même en utilisation continue, pour les grandes quantités, les performances sont satisfaisantes. C'est aussi un des plus légers et des moins encombrants. On regrette, en revanche, un montage un peu compliqué. De plus, il ne dispose que d'un filtre. Pas étonnant, vu son coût.

DÉTERGENTS POUR LAVE-VAISSELLE

Nous avons testé l'efficacité de 19 détergents et d'une recette maison pour lave-vaisselle.

Pour la première fois, l'impact de leurs ingrédients sur l'environnement a été évalué.



Difficile d'être efficace et écolo

— Par ÉLISABETH CHESNAIS avec MÉLANIE MARCHAIS

Au fil d'une discussion au sein de *Que Choisir* sur les détergents pour lave-vaisselle, nombreux sont ceux qui ont affirmé utiliser des pastilles « tout en un », mais ajouter du liquide de rinçage et du sel régénérant dans leur machine. Les spécialistes du sujet en sont restés bouche bée, car c'est une aberration ! Les tout-en-un cumulent évidemment les trois fonctions. L'erreur semble toutefois très courante. Rassurons donc les nombreux propriétaires de lave-vaisselle qui la commettent aussi, ils n'y sont pour rien. Ils ne font que suivre les consignes de l'appareil, qui affiche obstinément un voyant rouge pendant toute la durée du programme si l'on n'a pas versé de liquide de rinçage.

Des voyants rouges à déconnecter

Les coupables sont en réalité les fabricants, qui n'ont pas configuré leurs lave-vaisselle pour qu'ils reconnaissent automatiquement les détergents multifonctions, sauf sur les modèles récents. Il vous est néanmoins possible de déconnecter les alarmes de liquide et de sel, les notices expliquent souvent comment procéder. *Que Choisir* conseille d'effectuer ce réglage, il vous évitera de stresser devant des voyants rouges à chaque fois que le lave-vaisselle tourne, et de dépenser de l'argent pour des produits inutiles... Et si le mode d'emploi ne dit rien, faites comme si les voyants étaient éteints ! Notre test porte exclusivement sur les détergents multifonctions. Ils représentent désormais le gros des ventes, très loin devant les classiques. Ce qui n'a rien d'étonnant. Ces derniers

Les références tout en un représentent le gros des ventes, très loin devant les classiques

Interchangeable

Deux marques pour une même pastille

Casino Tablette tout en 1 fraîcheur et Monoprix Tablettes hydrosolubles 4 en 1 sont en réalité une seule et même pastille multifonction. Les deux marques font jeu égal à chacun des essais de lavage. Elles obtiennent des notes identiques et reçoivent des appréciations semblables concernant le rinçage, les traces de calcaire et la brillance des verres. Leur fiche de composition est similaire avec des substances placées dans le même ordre, de la teneur la plus élevée à la plus faible... Le groupe Casino a racheté Monoprix il y a quelques années : l'uniformisation semble en marche, mais pas les prix !



sont objectivement moins pratiques, il faut y ajouter le liquide de rinçage et du sel régénérant – à moins que l'eau soit douce, comme en Bretagne ou dans le Massif central. Par ailleurs, les tablettes n'ont plus le monopole du tout-en-un, les gels s'y sont fait une place depuis quelques années. Nous en avons donc à nouveau inclus dans notre sélection. Résultat, nos essais en laboratoire ne leur ont pas réussi. À une exception près, ils sont notés ■ en lavage, quand la majorité des pastilles obtient ★★. Certes, les conditions du test sont sévères, mais elles ne les excusent pas, les tablettes les subissant aussi. >>>

Sun**EXPERT EXTRA POWER**

9,36 €

La gamme Extra Power de Sun fait une nouvelle fois la preuve de son efficacité. Ses pastilles tout en un sont les seules à très bien s'en sortir sur les taches de thé, et elles garantissent des verres brillants. Côté impact sur l'environnement, en revanche, ce n'est pas fameux, malgré les belles promesses de l'emballage : ces tablettes contiennent des composés dangereux pour les milieux aquatiques. Enfin, comme toujours, Sun lave au prix fort.

**Auchan****TABLETTES TOUT EN 1 FRAÎCHEUR**

5,98 €

Elles obtiennent de bonnes notes en efficacité de lavage, même si les résultats sont juste moyens sur les taches de thé. Ces tablettes assurent des verres brillants et se classent numéro 1 en protection contre les dépôts de calcaire. Pour la ressource en eau cependant, ce n'est pas reluisant, avec deux substances de la liste des plus dangereuses pour la nature. Une dose de lavage coûte 13 centimes, soit 38 % moins cher qu'avec Sun Expert.

**Apta****TABLETTES TOUT EN 1**

4,36 €

Signées Intermarché, les pastilles Apta ne se classent pas dans les meilleures en efficacité de lavage. Performantes sur le lait brûlé et les pâtes, elles fonctionnent moins sur l'œuf et le thé. Enfin, si elles sont au rendez-vous pour la brillance des verres, leur atout principal est leur faible impact environnemental. Elles font partie de la minorité des produits testés notés ★★ qui comportent le moins d'ingrédients nocifs pour la ressource en eau.



19 DÉTERGENTS MULTIFONCTIONS

	ÉCOLABEL	EFFICACITÉ DE LAVAGE							APPRECIATION	TRACES DE CALCAIRE	RINÇAGE	ENVIRONNEMENT	BRILLANCE	APPRECIATION GLOBALE	Note sur 20	NOMBRE DE DOSES		PRIX DU PACK/BIDON		PRIX À LA DOSE	
		Lait brûlé	Jaune d'œuf	Spaghettis	Rinçage	Brillance	Appréciation globale	Note sur 20								€	€	€	€	€	
1	SUN EXPERT EXTRA POWER	-	★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★	★★★	★	★★	★★	13,6	★★	0,21	9,36	44			
2	AUCHAN TOUT EN 1 FRAÎCHEUR	-	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★	★★	★★	13	★★	0,13	5,98	45			
3	APTA (INTERMARCHÉ) TOUT EN 1	-	★★	★	★	★★	★	★★	★	★★	★★	★★	★★	12,5	★★	0,15	4,36	30			
4	CASINO TOUT EN 1 FRAÎCHEUR	-	★★	★	★	★★	★★	★★	★	★★	★	★★	★★	12,4	★★	0,14	4,3	30			
5	MONOPRIX 4 EN 1	-	★★	★	★	★★	★★	★★	★	★★	★	★★	★★	12,4	★★	0,18	5,39	30			
6	LEADER PRICE PREMIUM	-	★★	★	★	★★	★★	★★	★	★★	★	★★	★★	12,3	★★	0,15	3,99	26			
7	FINISH QUANTUM ULTIMATE	-	★★	★	★★	★★	★★	★★	★	★★★	■	★★	★★	12,1	★★	0,24	8,45	35			
8	SUN POUVOIR DE LA NATURE 0%	●	★★	★	★	★★	★★	★	■	★	★	★★	★★	12	★	0,24	9,4	40			
9	L'ARBRE VERT TOUT EN 1	●	★	★	★	★★	★	★	★	■	★	★★	★★	11,7	★	0,20	6	30			
10	UNI VERT (E.LECLERC) TOUT EN 1	●	★	★	★	★★	★	★★	■	■	★★	★★	★★	11,6	★	0,13	3,82	30			
11	FINISH POWER 0%	●	■	★	■	■	■	★	★	★★★	★★	★★	★★	11,3	★	0,14	8,17	60			
12	APTA (INTERMARCHÉ) TOUT EN 1	-	■	★	■	★★★	★	★	★	★★★	★	★★	★★	11	★	0,13	4,65	36			
13	VISIOR (E.LECLERC) TOUT EN 1	-	■	★	■	★	■	★	★	★★★	★★	★★	★★	10,9	★	0,11	4,94	45			
14	UN NATURE TOUT EN 1	●	■	★	■	★	■	★	★	★★★	★★	★★	★★	10,6	★	0,12	4,6	40			
15	W5 (LIDL) ALL IN 1	-	★★	★	★★	★★	★★	★★	■	■	■	■	■	10,3	★	0,09	3,79	40			
16	FINISH ALL IN 1 MAX CITRON	-	★	★	★	★	★	★	★★	★	★★	★★	★★	10,3	★	0,16	7,16	45			
17	SUN TOUT EN 1	-	■	★	■	★	■	★★	■	■	★★	★★	★★	10,2	★	0,16	6,46	40			
18	UN TOUT EN 1	-	★	★	★	★	★	★★	★	★★	■	★★	★★	10,1	★	0,14	4,06	30			
19	ECOVER ALL-IN-ONE	-	★	★	★	★	■	★	★	■	■	■	★★	9,8	★	0,27	11,69	44			

L'ÉCOLABEL EUROPÉEN est le seul label officiel qu'on trouve sur les détergents. Il peut être accordé aux produits présentant un impact environnemental limité, inférieur à celui du secteur.

NOS TESTS SONT SÉVÈRES, avec une température de seulement 45 °C, une eau très dure et des salissures rebelles pour l'efficacité de lavage ; et une température à 65 °C pour l'évaluation du rinçage, du calcaire et de la brillance.



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

>>> Pour la première fois, nous avons évalué l'impact sur l'environnement des ingrédients des détergents. Ils sont évacués avec les eaux usées et rejoignent les stations d'épuration, qui n'éliminent pas tout, si bien qu'ils se retrouvent en partie dans la ressource en eau. Des experts ont examiné la liste de ces composants (147 au total) et recherché les substances non biodégradables, bioaccumulables (qui se concentrent dans les organismes) ou toxiques pour le milieu aquatique. Ils en ont trouvées 55. Nous avons ensuite particulièrement pénalisé les produits contenant l'une des 10 molécules les plus dangereuses mises au jour dans cette étude.

Des rejets nocifs pour la nature

La liste des « 10 pires » comprend notamment le limonène, un parfum très toxique pour les organismes aquatiques, qu'on n'aurait pas dû trouver. Quand un lave-vaisselle sent mauvais, c'est juste qu'il faut le nettoyer! Le parfum des détergents ne sert à rien. Or les tablettes Finish Quantum Ultimate en contiennent: nous les pénalisons, d'autant plus qu'elles ont

L'Écolabel impose a priori des films hydrosolubles biodégradables

nouveau, et d'autres peu recommandables. Les fabricants rétorqueront sans doute que les teneurs sont faibles, et ils auront raison. Mais si on les multiplie par le nombre de lavages et de consommateurs employant ces produits, l'incidence sur le milieu aquatique peut être significative... L'Écolabel européen affirme exiger une réduction des polluants dans les détergents pour lave-vaisselle. Les références qui l'affichent sont, effectivement, notées ★★ sur ce critère, et les tablettes Apta, aussi évaluées ★★, ont été formulées pour l'obtenir, indique Intermarché. Les produits portant l'Écolabel sont soumis à un seuil de biodégradabilité élevé, leur imposant a priori des films hydrosolubles biodégradables – ce qui est loin d'être la règle. Mais celui qui respecte le plus l'environnement, c'est encore la recette maison ici testée (lire ci-contre). ♦

Les W5 All in 1 détrônées

Meilleur rapport qualité/prix de nos précédents tests, les pastilles W5 de Lidl sont cette fois reléguées vers le bas du tableau. Encore bien notées en efficacité de lavage, elles échouent en brillance et sur les traces de calcaire. Leur impact sur l'environnement les pénalise aussi: elles renferment deux substances figurant parmi les plus toxiques.



DÉTERGENT MAISON

Vertueux mais guère performant



LES INGRÉDIENTS

- 200 g de soude en cristaux concentrée
- 150 g de percarbonate de soude
- 200 g d'acide citrique
- 50 g de bicarbonate de soude si vaisselle sale
- Vinaigre blanc

Nous avons choisi cette recette maison disponible sur Internet car, selon notre laboratoire, elle avait des chances de fonctionner. Nous avons opté pour le dosage recommandé, soit deux cuillerées à soupe par lavage. Nous l'avons testée avec une eau très douce (50f), ce qui la favorise et équivaut à une eau adoucie par du sel régénérant.

LES RÉSULTATS

Efficacité. La recette maison surpasse tous les détergents multifonctions sur le lait brûlé grâce aux cristaux de soude et obtient ★★★. À l'exception de Sun, elle est plus performante sur le thé grâce au percarbonate de soude qui blanchit (★★). Ça se gâte sur l'œuf et les pâtes, qui s'éliminent grâce aux enzymes. Comme elle en est dépourvue, elle fait à peine mieux que l'eau seule. Finalement, son efficacité de lavage oscille entre le tout ou rien, ce qui oblige à relaver une partie de la vaisselle à la main.

Rinçage. Pour la brillance des verres et les traces de calcaire, ses résultats sont catastrophiques, malgré le vinaigre blanc et l'eau très douce du lavage. La raison ? L'absence de tensio-actifs mouillants, qui permettent à l'eau de bien s'écouler, et d'agents « séquestrants » le calcaire et antirédeposition.

Environnement. Son impact est minime, c'est son atout. En revanche, manipuler des cristaux de soude et du percarbonate de soude exige des précautions, car ils sont irritants pour la peau et les yeux.

NETTOYEURS HAUTE PRESSION

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

Ces engins redonnent de l'éclat à n'importe quelle surface. À une exception près, les appareils à plus de 300 € décrochent d'excellentes notes. Certains modèles ont chuté sur la durabilité.



Stihl RE 129 PLUS

435 €

| ★★ | 17/20

Le Stihl coûte cher mais il s'avère efficace et endurant. Sa pression de 150 bars et son débit d'eau maximal de 500 l/h viennent vite à bout des salissures.

Il nettoie 1 m² en moins de 1 min avec peu d'eau (6 l). Notons que la buse rotative est plus performante que celle à jet plat. Côté utilisation, les raccords rapides, la poignée rétractable et le pulvérisateur de détergent sont appréciés.



Kärcher K5 PREMIUM

FULL CONTROL PLUS HOME

450 €

| ★★ | 16,7/20

Performant, il dispose d'une pression de 145 bars et d'un débit maximal de 500 l/h. Il travaille vite et bien avec la buse rotative : moins de 1 min pour 1 m² avec 6 l d'eau. Bien équipé, le Kärcher K5 possède un écran LCD qui affiche le niveau de pression et le dosage du détergent, ainsi qu'une lance 3 en 1. En outre, son moteur refroidi à l'eau lui assure une bonne longévité.



Kärcher K4 COMPACT

170 €

| ★ | 14,5/20

Ce nettoyeur haute pression est assez rapide et économique : avec la buse standard, il lui faut 100 s et 9,5 l d'eau pour décrasser 1 m² de pavés. C'est moins vrai avec la brosse rotative, qui demande 120 s et 11 l pour la même tâche et un résultat semblable. La mise en service et le changement de buse sont faciles mais pas l'usage de la gâchette. Enfin, l'absence d'enrouleur complique le rangement. Bon point, le K4 ne fait pas trop de bruit.



15 NETTOYEURS HAUTE PRESSION

	PERFORMANCES	APPRÉCIATION GLOBALE										PRIX	Prix					
		Mesures en laboratoires	Tests pratiques	UTILISATION		DURABILITÉ		Nettoyeur terrasse		Brosse fixe								
		Largeur efficace	la buse standard	avec buse standard	la buse efficace	Largeur efficace	la buse rotative	Uniformité de	de nettoyage	Qualité	Temps	Consommation	Longueur de tuyau	Poids				
1	STIHL RE 129 PLUS	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	17	★★★	435	150	9	20,7	—	—
2	KÄRCHER K5 PREMIUM FULL CONTROL PLUS HOME	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	16,7	★★★	450	145	8	15,8	●	—
3	KÄRCHER K4 PREMIUM FULL CONTROL HOME	★	★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	16,6	★★★	330	130	6	14,5	●	—
4	NILFISK E 145.4-9 PAD X-TRA	★★★	★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	16,4	★★★	350	145	8	19,8	●	—
5	NILFISK E160.1-10 H X-TRA	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	16,3	★★★	336	160	10	20,7	—	—
6	STIHL RE 119	★	■	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	15,9	★★	325	140	8	19,5	—	—
7	KÄRCHER K4 COMPACT	★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	14,5	★★	170	130	6	11,8	—	—
8	MAC ALLISTER NHP MAC 2100W	★★★	★	★★★	★	★	★★	★★	★★	★★	13,6	★★	189	140	9	20,4	●	●
9	KÄRCHER K3 FULL CONTROL	★	★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	13,3	★★	170	120	6	6	—	—
10	NILFISK C 135.1-8 PAD	★★	★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	13,3	★★	200	135	8	11,2	●	●
11	KÄRCHER K2 PREMIUM HOME	■■	★★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	12,8	★★	129	110	6	5,4	●	—
12	STIHL RE 130 PLUS	★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	12,7	★★	365	150	9	21,1	—	—
13	BOSCH UNIVERSAL AQUatak 125	★	★★	★★★	★★★	★	★★	★★	★★	★	12,2	★★	140	125	5	7	—	—
14	BOSCH EASY AQUatak 120	■	★★	★★★	★★	★	★★★	★★★	★★★	★	11,9	★	110	120	5	6,5	—	—
15	BOSCH UNIVERSAL AQUatak 135	★	★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★	11,2	★	190	135	7	9,7	—	—

★★★ très bon ★★ bon
★ moyen ■ médiocre
■■ mauvais ●: oui —: non

DURABILITÉ Chaque appareil subit 300 cycles de 40 min de fonctionnement (15 min à débit et pression max., 3 min en pause, 12 min à débit et pression max. et 10 min en arrêt). Ce test, très sévère, correspond à 10 ans d'usage intensif. Certains l'ont passé haut la main, d'autres pas...

HARD-DISCOUNT

Les hard-discounters veulent se débarrasser de leur image austère pour épouser les tendances de la consommation, axées sur la qualité à coûts maîtrisés. Malgré cette montée en gamme, ils restent les moins chers.

Les enseignes cassent les prix... et leur image

— Par **MARIE BOURDELLÈS** avec **MARINE PERIER-DULHOSTE**

« *Arrivé il y a une trentaine d'années en France, le modèle du hard-discount est révolu : le consommateur évolue et n'en veut plus. Il désire de la proximité, de la rapidité, du soutien au monde agricole... mais aussi un bon rapport qualité-prix.* » Michel Biero, directeur exécutif achats de Lidl, annonce la couleur. Si ces chaînes de magasins, connues pour proposer de bas tarifs, moyennant des points de vente à la logistique rudimentaire et des produits de marques propres, continuent de rester compétitives, elles se sont également adaptées aux tendances actuelles. Des orientations symbolisées par un glissement sémantique, les discounters préférant désormais se présenter comme des « *enseignes (ou supermarchés) à dominante marque propre (EDMP ou SDMP)* », termes désormais adoptés par les panélistes (Kantar Worldpanel, Nielsen, Iri...), qui se sont pliés à cette mode. Aldi France confirme cette métamorphose : « *Le nouveau consommateur auquel nous faisons référence (dans sa campagne publicitaire TV, ndlr) ne se définit pas par son âge ni par son appartenance à une génération en particulier. Il reflète un état d'esprit et une aspiration d'une part croissante de la population d'adopter une manière de consommer différente. Différente car plus raisonnée, notamment compte tenu des enjeux sociétaux et environnementaux.* » Lidl et Aldi, les deux distributeurs allemands qui ont importé les premiers (en 1988) le hard-discount dans notre pays, veulent se départir de



leur image *cheap*. En 2012, Lidl a amorcé ce virage vers une montée en gamme : refonte de ses 1 500 commerces, avec façade vitrée et linéaires plus soignés, ouverture de 50 autres surfaces entre 2019 et 2022, accent sur le frais (espace boulangerie intégré) ou le régional, élargissement de l'offre, opérations éphémères telles que la vente éclair du robot cuiseur Monsieur Connect (QC n° 584)...

Un secteur qui bouge

Aujourd'hui, tous les acteurs du secteur ont suivi le mouvement. Aldi est sur le point de racheter Leader Price au Groupe Casino (aucun des deux n'a souhaité s'exprimer sur le sujet ; c'est « *en cours de discussion* » à l'heure où nous écrivons ces lignes) et donc d'ouvrir potentiellement plus de 650 nouveaux points de vente, dont de nombreux implantés en ville. Netto (Groupement Les mousquetaires) a, quant à lui, commencé à restructurer ses 296 magasins, via le concept Pop (pour prix, optimisme, plaisir), en les dotant de produits en vrac, d'un coin boulangerie, de rayonnages supplémentaires dédiés au bio... « *Nous avons l'ambition d'étendre ce concept sur un tiers de notre parc dès 2020, pour atteindre un déploiement à 100 % en trois ans, avec un objectif de progression du chiffre d'affaires de 15 %* », souligne le discounter français. Toutes ces enseignes low cost savent donc qu'elles doivent s'adapter aux attentes et aux changements de comportement du consommateur d'aujourd'hui. Selon le panéliste Kantar Worldpanel, « *la fin de l'hyperconsommation, qui a*

Les Français fréquentent moins les grandes surfaces classiques et privilégiennent boutiques bio, circuits courts ou... hard-discounters



M. NASCIMENTO - P. SITTNER / REA

constitué un véritable tournant en 2018 [...] s'impose à tous en 2019. Les Français ont pris conscience qu'ils peuvent s'alimenter moins pour rester en bonne santé et limiter le gaspillage pour préserver la planète. » Résultat, dans l'Hexagone, le volume de la consommation a baissé de 1,2% l'année dernière, notamment pour la viande (-4%), l'alcool (-6,4%) ou encore les surgelés (-3,3%). Les clients fréquentent également moins les grandes surfaces : en huit ans, le chiffre d'affaires des supermarchés a chuté de 3,3%, selon le magazine spécialisé dans le domaine LSA, au profit des boutiques bio, des circuits courts, des plateformes collaboratives et... des hard-discounters. Ces derniers engrangent +0,4 point de parts de marché (PDM) en 2019, profitant de l'impact inflationniste du relèvement du seuil de revente à perte⁽¹⁾ prévu dans la loi Alimentation, lequel impose à la grande distribution une plus-value minimale de 10% sur les denrées alimentaires (QC n°s 586 et 587). Lidl se classe en tête, avec 6,3% de PDM, suivi d'Aldi (2,4%)⁽²⁾. Ces résultats demeurent cependant sans commune mesure avec ceux des grandes surfaces alimentaires (GSA) classiques, à commencer par les deux leaders Leclerc et Carrefour, qui affichent respectivement 22% et 19,8% de PDM.

Prix bas et qualité, le credo

Forts de ces mutations, les géants du hard-discount claironnent le même discours via des campagnes de communication massives : l'alliance de tarifs attractifs et de la qualité. >>>



Les MDD, quésaco ?

Marque Repère de Leclerc, Cien de Lidl... les marques de distributeur (MDD) envahissent les linéaires de la grande distribution. Mais de quoi s'agit-il ?

Selon l'article R. 412-47 du code de la consommation,

un produit vendu sous MDD a des « caractéristiques [...] définies par l'entreprise [...] qui en assure la vente au détail et qui est le titulaire de la marque sous laquelle il est vendu ».

Exemptées de frais de promotion et de publicité, les références distribuées sous MDD coûtent environ 30% moins cher que celles des marques nationales.

En 2019, le chiffre d'affaires des MDD a augmenté, rapporte le cabinet Xerfi : +1,8%, pour 31,3 millions d'euros,

soit près d'un tiers des ventes de la grande distribution. Ce phénomène s'explique notamment par « un regain de l'innovation par les MDD. Cela correspond surtout à une volonté de se différencier des concurrents », souligne Jean-Pierre Bonvallet, délégué du développement international au sein de l'association PLMA, qui organise des salons promouvant la marque de distributeur à travers le monde.

Les MDD riment tout autant avec qualité que les marques des grands industriels, comme le prouvent régulièrement nos tests.



Supeco, le soft-discount de Carrefour

Le 4 septembre 2019, Carrefour inaugurait son premier Supeco à Valenciennes (59). Depuis, trois autres ont ouvert dans la région, et un cinquième devrait suivre. Après avoir fermé son enseigne de hard-discount Dia, le distributeur se lance dans le « soft-discount ». Il s'agit de magasins pilotes, avant un déploiement dans tout l'Hexagone en cas de résultats probants. « Supeco propose un assortiment court de produits présentant un excellent rapport qualité-prix, une boucherie et une boulangerie traditionnelles avec des produits français », précise Bruno Lebon, directeur de Supeco France. Le hic, les 1000 références qu'il vend sous MDD (sur 3500) sont les mêmes que celles que l'on trouve dans le circuit classique du groupe, mais en moyenne 13 % moins cher, selon l'étude de Vigie Grande Conso, dirigée par Olivier Dauvers, spécialiste du secteur. Carrefour a-t-il intérêt à se concurrencer lui-même ?



F. CRUSIAUX/REA

>>> Supeco, que Carrefour vient de lancer (lire ci-dessus), incarne cette tendance. En témoigne son slogan : « Vraiment meilleur, vraiment moins cher. » Même le belge Colruyt, discounteur le plus cher de notre étude, insiste sur le mix « Prix-qualité » de son offre et indique procéder « à des relevés de prix dans la zone de chalandise de chaque magasin, et [s'aligner] sur le plus bas des concurrents du périmètre ». Pourtant, il se défend d'appartenir au segment des EDMP, contrairement à son positionnement dans son pays natal. Un dédoublement de personnalité, voire un flou en matière de stratégie, qui colle avec les transformations actuelles. Ces promesses de bas coûts sont-elles tenues ? Notre panier moyen de 50 produits achetés dans le hard-discount s'élève à 112 €, soit 9,8 % de moins que le ticket

de caisse des grandes surfaces alimentaires classiques, qui atteint 123 € en moyenne. Mais seulement trois discounters se placent en dessous : Lidl (108 €), Aldi (109 €) et Netto (113 €). Leader Price (126 €) se fait même dépasser par Leclerc (115 €), GSA classique jalousee par l'ensemble de la profession, Le Drive Intermarché (122 €) et Carrefour Drive (124 €). Colruyt, lui, termine avant-dernier du classement, avec 135 €, juste avant Casino Supermarchés. Pas étonnant, quand on sait que le belge se revendique davantage comme un magasin de proximité. Il commercialise quelque 7 000 références, soit beaucoup plus que les 1 800 de Lidl, avec l'engagement de proposer des prix compétitifs... sur les grandes marques (présentes à 75 % dans ses linéaires). Ses propres marques de distributeur (MDD)

LE MÊME PANIER



Notre enquête prix

Coût de notre panier

LA FRONTIÈRE ENTRE HARD-DISCOUNT ET GRANDE SURFACE CLASSE

Lidl fait la course en tête Sans surprise, les trois leaders du hard-discount en France montent sur le podium, et ce notamment grâce à leurs produits sous marques de distributeur, présents à 90 % ou 80 % dans leurs rayons. Mais E.Leclerc les talonne. Alliant politique de prix bas et positionnement d'enseigne classique, le groupe est vu comme un concurrent redoutable par l'ensemble de la grande distribution alimentaire.



Coût moyen hard-discount



E.Leclerc DRIVE



le DRIVE
Intermarché



Coût moyen GSA



Carrefour drive

COÛTE EN MOYENNE 11 € DE MOINS EN HARD-DISCOUNT



La méthode Du 16 au 30 novembre 2019, les bénévoles de l'UFC-Que Choisir ont relevé les prix dans 1115 magasins de hard-discount (Aldi, Colruyt, Leader Price, Lidl et Netto) à travers 73 départements. Les prix ont aussi été collectés dans 3 204 grandes surfaces alimentaires classiques via leur site drive. Notre panier comporte 50 produits de 7 rayons (droguerie-parfumerie-hygiène, frais non laitiers, surgelés, épicerie salée, épicerie sucrée, laitages, boissons) : 43 sont sous marques de distributeur (MDD), 7 de marques nationales. Pour calculer sa valeur globale, nous avons appliqué des coefficients de pondération selon la nature des enseignes. Le hard-discount est environ 10 % moins cher grâce aux prix compétitifs de ses produits sous MDD.

semblent les grandes oubliées de cette enseigne en France. Qui est donc la plus chère des chaînes low cost de notre enquête, et ce dans la quasi-totalité des linéaires. Au demeurant, ce n'est pas surprenant. Notre « chariot » était en effet composé de 43 articles en MDD, contre 7 de marques nationales : les premiers créent par conséquent la différence.

Les MDD pour fer de lance

Redorant leur blason depuis l'année dernière (lire encadré p. 49), les MDD fondent le particularisme des hard-discounters. Elles envahissent les rayons de Lidl ou d'Aldi à 90 %, ceux de Netto, à 80 %. Tous admettent, cependant, ne pas pouvoir se passer de quelques produits d'appel, tels Coca-Cola, Ariel ou Nutella, pour attirer le chaland. Mais c'est bien grâce à

leurs MDD que ces enseignes de maxi-discompte restent attractives. Y acheter des marchandises de grandes marques ne vous fera pas faire d'économies. Les GSA classiques l'ont bien compris et augmentent progressivement leurs offres en marques propres, surtout depuis l'adoption de la loi Alimentation du 30 octobre 2018. À l'heure où les discounters gagnent des parts de marché et où les supermarchés traditionnels souffrent d'un désamour progressif de leur clientèle, le lissage devrait s'intensifier. Le consommateur prône la différenciation et le changement, la grande distribution alimentaire, elle, opte pour l'uniformisation. ♦

(1) Prix en dessous duquel un distributeur ne peut pas revendre un produit.

(2) Chiffres Kantar Worldpanel, 11 février 2020.

SIQUE EST PARFOIS MINCE



JEÛNE INTERMITTENT

Enfin la clé de la minceur ?

À chaque époque ses régimes miracles, supposés éliminer les kilos durablement sans effort. Le jeûne intermittent séduit beaucoup de candidats à la minceur. Serait-ce la panacée ?

— Par FABIENNE MALEYSSON

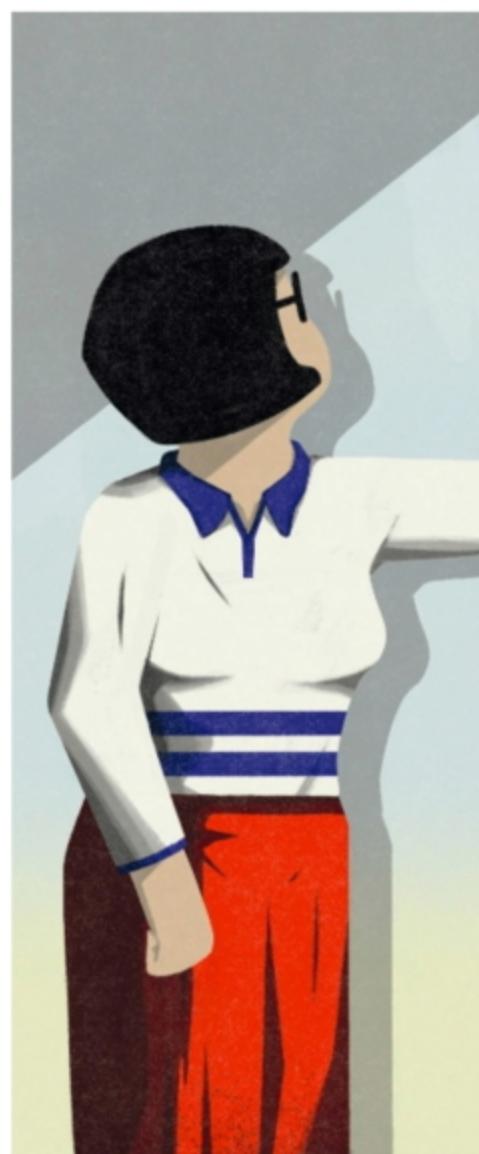
« *L*e jeûne, c'est magique », affirme l'un. « *Jeûne, la santé sans l'assiette* », propose l'autre. « *Petit jeûne, grand effet* », s'émerveille un troisième. Ces derniers temps, magazines et sites Internet rivalisent d'éloges sur les avantages supposés de la privation de nourriture. Plus exactement, sur l'une de ses déclinaisons, en vogue depuis un an ou deux : le jeûne intermittent. S'il peut être suivi selon différentes modalités, la pratique la plus fréquemment adoptée est l'abandon d'un des trois repas quotidiens. « *J'avais quelques kilos à perdre et j'ai entendu parler du jeûne intermittent, qui m'a semblé une façon simple de m'en débarrasser* », raconte Laurence Jouanny, quinquagénaire marseillaise. *Comme je n'ai jamais eu très faim au lever et que je suis attachée au côté convivial du dîner, j'ai décidé, depuis l'été dernier, de sauter le petit-déjeuner. Non seulement j'ai perdu trois kilos sans effort et ne les ai pas repris, mais j'ai constaté avec surprise que, contrairement à ce qui m'arrivait avant, je n'avais plus du tout le fameux coup de pompe de 11 heures. C'est surtout cela qui m'incite à continuer.* » Même constat étonnant du côté de Françoise Angeli, de Montrouge (92) : « *Je pensais que je ne pourrais pas partir travailler le ventre vide. En réalité, je suis beaucoup plus en forme le matin. Alors que je prenais un petit-déjeuner équilibré, avec fruit, fromage blanc et pain complet, j'avais quand même faim en fin de matinée. Bizarrement, ce n'est plus le cas et c'est agréable, au-delà des trois kilos perdus.* » Des témoignages enthousiastes comme ceux-là, le Web en regorge. Mais gare aux trompe-l'œil ! Les personnes pour qui l'expérience échoue sont en effet peu enclines à s'en vanter, à l'exemple d'une connaissance qui avait décidé de s'abstenir de dîner. Il a fallu insister pour qu'elle admette : « *C'était insupportable, j'étais tellement affamée que je n'arrivais pas à dormir.* »

Il est vain de suivre cette pratique sans écouter sa sensation de faim. On risque de recommencer à manger comme avant

Un écueil bien identifié par Ariane Grumbach, diététicienne-nutritionniste à Paris. « *Mes patients me parlent souvent de cette nouvelle mode, influencés par ce qu'ils lisent sur Internet* », indique-t-elle. *Je n'ai rien contre le fait d'expérimenter le jeûne intermittent, à condition que ce ne soit pas trop contrariant par rapport à leurs habitudes et à ce qu'ils ressentent. Il est vain de vouloir l'appliquer sans écouter sa sensation de faim. Car dans ce cas, on recommencera, à un moment ou un autre, à manger comme avant, et l'effet yo-yo sera le même qu'après un régime hypocalorique.* »

Spécialiste en diététique du sport, sa consœur, Dominique Poulain, appuie le propos : « *J'essaye de comprendre pourquoi mes patients se laissent éblouir par ce discours un peu mystique autour du jeûne, qui suit la mouvance des régimes prétendument "détox". Nous sommes assaillis d'informations très anxiogènes concernant l'alimentation, et le jeûne, avec son aura de purification, séduit ceux qui recherchent un peu de paix autour de l'acte de s'alimenter. S'ils se sentent bien en sautant un repas, pourquoi pas ? En revanche, s'ils se l'imposent alors que leur corps crie famine, je ne peux que les en dissuader. Quant à la compatibilité avec le sport, un réveil musculaire à jeun est envisageable pour les sportifs les plus aguerris, mais pas question de suivre un entraînement soutenu, il y aurait risque de blessure.* »

Et la littérature scientifique, que dit-elle à propos du jeûne intermittent ? Ses conclusions justifient-elles cet engouement reflété par des articles de presse dithyrambiques ? Pas de manière aussi peu nuancée, en tout cas. Étrangement, les chercheurs étudient plutôt des schémas peu





réalistes, car guère compatibles avec une vie active et sociale normale : par exemple, deux jours par semaine sans absorber la moindre nourriture ou bien une phase de quatre heures où l'on mange... comme quatre, suivie d'une pause de 20 heures où l'on se prive complètement de tout aliment. La façon dont l'organisme gère les apports alimentaires différant selon la durée du jeûne, les résultats de leurs travaux ne peuvent pas être calqués sur le fait de sauter un repas, quoi que prétendent ses promoteurs.

Pas plus efficace pour perdre du poids

Une des questions fondamentales est de savoir si le jeûne intermittent s'avère plus efficace pour perdre du poids que l'adoption d'une alimentation plus équilibrée. Selon une synthèse de la littérature scientifique publiée en octobre dernier, rien ne permet de l'affirmer. En réalité, lorsque ses adeptes maigrissent, c'est sans doute tout simplement parce qu'ils consomment moins de calories, et non par un effet « magique » de cette conduite alimentaire. Pour ses zélateurs, elle permettrait non seulement de s'alléger de plusieurs kilos, mais également d'améliorer différents paramètres biologiques : cholestérol, triglycérides, glycémie, etc. Les auteurs de cette synthèse douchent pourtant cet enthousiasme : tout bien considéré, ces changements ne sont pas plus notables qu'avec un régime plus conventionnel. En fait, passer à deux repas présente avant tout des avantages de nature pratique. D'abord, le jeûne intermittent se met très facilement en place. En matière de nutrition, il n'est pas toujours aisé d'éviter les pièges et les idées >>>

FACE AU CANCER

Aucun bénéfice démontré

Parmi toutes les vertus prêtées au jeûne par ses promoteurs, il contribuerait à la prévention du cancer mais aussi à sa guérison. En novembre 2017, le Réseau national alimentation cancer recherche a rendu un rapport sur la question. Après avoir épousé la littérature scientifique, ces experts concluent que les données disponibles n'apportent pas de preuves d'un effet quelconque, que ce soit pour prévenir la maladie ou pour améliorer son pronostic, augmenter l'efficacité des médicaments ou réduire leurs effets secondaires. « Il existe un contraste flagrant entre ce faible niveau

de preuve scientifique et le foisonnement médiatique », regrettent-ils. Ceux qui souhaitent tout de même entreprendre un régime pendant leur traitement doivent impérativement se rapprocher d'un professionnel. « Nous les accompagnons pour encadrer leurs apports alimentaires, surveiller le poids et les paramètres biologiques, explique Najate Achamrah, médecin nutritionniste au Centre hospitalier universitaire de Rouen (76). Car la dénutrition compromet l'efficacité des chimiothérapies et aggrave le pronostic. C'est ce qu'on redoute le plus chez un patient. »



>>> reçues. Il faut être plutôt avisé pour acquérir de bonnes habitudes, alors qu'éliminer le dîner, par exemple, est une mesure simple. Autre intérêt, si ce nouveau rythme convient bien, rien n'empêche de l'adopter à vie, une fois les quelques kilos en trop perdus. On évite ainsi le redoutable effet yoyo propre aux régimes éphémères.

Deux réserves, pourtant. Premièrement, la variété de l'alimentation, en particulier concernant les légumes, s'avère indispensable au maintien d'une santé optimale. Or, il est plus difficile de diversifier ses apports en deux repas qu'en trois. Ensuite, leur répartition sur la journée a un impact que l'on discerne de plus en plus clairement. Et tout converge vers cette conclusion : une prise alimentaire reculée vers le soir représente un facteur de prise de poids. Dans ces conditions, sauter le petit-déjeuner n'est pas forcément une bonne idée. « *On s'est longtemps focalisé sur le nombre de calories alors que le timing est très important* », confirme Étienne Challet, directeur de recherche en chronobiologie alimentaire au Centre national de la recherche scientifique (CNRS). *Les études portant sur différents rythmes de repas montrent bien*

que des dîners tardifs sont corrélés à un surpoids plus fréquent. » Comme l'explique le chercheur, l'organisation de notre prise alimentaire influe sur certaines de nos horloges internes. « *Les repas nocturnes les désynchronisent avec une myriade de conséquences, notamment celle de favoriser le surpoids et l'intolérance au glucose* (étape qui précède le diabète, ndlr). » Même l'horaire du déjeuner importe. Ainsi, une étude sur plus de 400 personnes a montré que, en dépit d'autres paramètres semblables (apports caloriques, composition des menus, dépense énergétique, etc.), un déjeuner tardif (soit après 15 heures dans cette population espagnole) était lié à une prise de poids plus importante.

Prolonger le jeûne nocturne

Pour ceux qui souhaiteraient tester le jeûne intermittent, se priver du dîner peut être compliqué, car il s'agit souvent du seul repas que l'on prend en famille. Lors de soirées entre amis, un convive qui louche sur son assiette vide risque aussi de nuire à la convivialité. Et si la solution consistait à le pratiquer sans sauter de repas ?

Cette piste est à explorer, si l'on en croit plusieurs études récentes visant simplement à allonger la période de jeûne nocturne. Dans l'une d'entre elles, les chercheurs ont observé que la fenêtre quotidienne pendant laquelle les « cobayes » s'alimentaient s'étalait sur 15 heures. En leur proposant de la restreindre à 10 heures, ils leur ont permis de maigrir de 3 kg en 4 mois. Intéressant aussi, les sujets déclaraient avoir gagné en énergie et en qualité du sommeil, et vouloir continuer sur leur lancée, même si l'expérience était terminée. Un an plus tard, ces résultats positifs étaient confirmés. Allonger autant que possible la durée de jeûne nocturne, ne pas trop retarder dans la journée l'essentiel de la prise alimentaire, voilà deux habitudes qui semblent porter leurs fruits et restent moins contraignantes que la suppression d'un repas. Sans oublier l'exercice physique qui influe positivement sur un grand nombre de paramètres liés à la santé, bien au-delà de la perte de poids. ♦

En résumé

Pour maigrir, sauter un repas est-il plus efficace que de manger moins calorique, tout en maintenant trois prises alimentaires ?

Non. Mais pour ceux qui ont du mal avec les subtilités de la diététique, cela peut être plus facile à suivre.

Le jeûne intermittent convient-il à tout le monde ?

Non. Seuls ceux qui n'ont pas faim malgré la suppression

d'un repas pourront adopter cette nouvelle habitude alimentaire avec profit.

Doit-on se soucier du contenu des autres repas ou peut-on manger à sa guise ?

Si l'on compense en mangeant davantage aux autres repas, on ne constatera aucun effet sur son poids. Par ailleurs, on doit veiller à varier leur contenu le plus possible.

Existe-t-il un risque ?

A priori, non. Mais en cas de fatigue ou de sensation de malaise, il faut arrêter.

Peut-on décider de s'y mettre pour quelque temps, puis de reprendre ses anciennes habitudes alimentaires ?

Non, il faut le suivre à vie, sinon on n'évitera pas l'effet yoyo (reprise du poids perdu ou plus à l'arrêt du régime).

Est-il indifférent de sauter n'importe quel repas ?

Dans l'idéal, il vaut mieux éliminer le dîner. Si c'est compliqué, pour des raisons sociales notamment (fini les repas en famille, les restaurants entre amis...), manger le soir plus tôt et/ou plus légèrement semble une option intéressante.

BAROMÈTRE DE LA CONSO

Ces Français qui peinent à payer leurs factures

La 1^{re} édition de notre Baromètre de la conso met en lumière les postes de dépenses les plus difficiles à assumer par les Français.

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

L’année 2019, marquée par la crise des Gilets jaunes, est devenue celle du pouvoir d’achat. Dégrèvement de la taxe d’habitation, baisse de l’impôt sur le revenu, extension du chèque énergie... Le gouvernement devait relever deux défis: redonner de l’air aux ménages et réduire la pression sociale. Si l’on s’en tient aux chiffres, ces dispositions semblent porter leurs fruits. Selon l’Institut national de la statistique et des études économiques (Insee), le pouvoir d’achat a augmenté de 2,1 % l’an dernier – la plus forte hausse enregistrée depuis 2007. L’Observatoire français des conjonctures économiques (OFCE), un organisme indépendant de recherche, a, en outre, évalué à 440 € par foyer les gains obtenus grâce aux mesures post-Gilets jaunes. Suffisant pour résoudre les difficultés des Français? Pour le savoir, nous les avons interrogés sur leur capacité à supporter le coût de la vie.

Une enquête instructive

Cette enquête a été effectuée en ligne sur un échantillon représentatif de 2000 consommateurs de 18 ans et plus, constitué par la méthode des quotas, du 16 au 20 décembre 2019. Logement, transport, santé, alimentation... Ils nous ont indiqué les postes qui grèvent le plus leur budget. Les pourcentages exprimés dans les pages suivantes représentent la part de sondés trouvant ces dépenses difficiles à assumer.



Or, certaines, telles que le loyer, le carburant, le chauffage ou les frais de santé, sont incompressibles. Les résultats de cette 1^{re} édition du Baromètre de la conso (réalisé également en Italie, en Belgique, en Espagne et au Portugal) sont inquiétants: un Français sur trois peine à payer régulièrement ses factures, voire ne peut pas les régler. Ce sondage éclaire ainsi d’un jour nouveau leurs demandes pour plus de pouvoir d’achat. ◆

>>>

QUALITÉ DE VIE

Un indice français bas



La France est plus pessimiste que ses voisins. Son indice de qualité de vie est l’un des plus bas. Pourtant, moins de Français (34 %) disent rencontrer des difficultés budgétaires que d’Italiens (35 %), d’Espagnols (38 %) et de Portugais (39 %).



3 questions à...

PHILIPPE CREVEL

Directeur du Cercle de l'épargne

Fourmi dans le Nord, cigale dans le Sud ?

Q **C** Deux tiers des Français disent avoir eu des difficultés à épargner en 2019, dont 32 % pour qui ce fut « très difficile » ou « impossible ». Qu'en pensez-vous ?

PHILIPPE CREVEL Attention à ce qu'on appelle « épargne » : rembourser le capital d'un emprunt immobilier, c'est épargner. On se crée un patrimoine, même si on a l'impression de ne plus pouvoir se constituer de réserve. Cela dit, l'épargne en France est due aux 40 % les plus riches. Les 20 % les plus pauvres mettent peu ou pas du tout d'argent de côté, et le reste de la population économise modestement (moins de 100 € par mois).

Q **C** Les difficultés à économiser s'avèrent plus fortes dans les Hauts-de-France et sur le pourtour méditerranéen. Elles le sont moins en Île-de-France et Centre-Val de Loire. Pourquoi ?

PC La région Hauts-de-France est la plus pauvre du pays, alors qu'en Île-de-France, les cadres sont surreprésentés... Le Sud a un travers immobilier : on préfère acheter plutôt que de mettre de côté. Le Centre-Val de Loire profite d'un taux d'activité fort et de prix de l'immobilier bas.

Q **C** Existe-t-il d'autres facteurs que le taux d'activité et l'immobilier ?

PC Les traditions. Le Sud n'a jamais été une région à fort taux d'épargne financière, contrairement aux régions agricoles (dont le Centre-Val de Loire). Par exemple, en Bretagne, les revenus sont plus faibles, mais la notion d'épargne de précaution est forte. Le cliché de la cigale dans le Sud et la fourmi dans le Nord garde donc une part de vérité.

Les difficultés budgétaires

Les pourcentages exprimés ci-dessous représentent, poste par poste,

Logement

LE PLUS GROS FARDEAU DES MÉNAGES

32 %

Gaz, électricité et eau

29 %

Entretien et réparations

21 %

Chauffage au fioul ou collectif

Selon notre enquête, les dépenses dédiées au logement pèsent trop lourdement dans le portefeuille de 4 Français sur 10. Le loyer, pour 50 % des locataires, et l'emprunt immobilier, pour 75 % des accédants à la propriété, restent la principale source de tension budgétaire, même si le remboursement d'un crédit s'apparente à de l'épargne. S'y ajoutent des charges auxquelles les ménages ne peuvent échapper :

les postes de l'énergie et du chauffage, en hausse constante, et les travaux d'entretien de la maison ou du jardin. Par ailleurs, un sondé sur cinq a du mal à acheter de nouveaux appareils électroménagers ou des meubles. En revanche, le règlement des factures de communication (Internet, télévision et téléphonie), allégées grâce à la baisse des tarifs et au développement des offres à bas prix, préoccupe moins.

Transport

LA VOITURE FAIT DÉRAPER LE BUDGET

48 %

Dépenses automobiles

16 %

Transports en commun

14 %

Train, avion

Incontournable pour un certain nombre de nos concitoyens, la voiture individuelle fait déraper le budget de 48 % d'entre eux ; un pourcentage qui montre les crispations de la population dans ce domaine. Les transports publics représentent une solution moins onéreuse, mais nécessitent

un renforcement de l'offre, en particulier en zones rurales. Selon le premier baromètre des mobilités de la Fondation Nicolas-Hulot, l'enveloppe mensuelle des ménages dédiée aux déplacements s'élève à 109 €. Elle est en moyenne 50 % plus élevée pour les ruraux (141 €) que pour les urbains (90 €).

Loisirs

DES PETITS PLAISIRS SACRIFIÉS

45 %

Voyages de plus de 3 jours

39 %

Excursions et week-ends

35 %

Restaurants et cafés

Les loisirs restent le poste le plus difficile à assumer. En plus des voyages – 40 % des Français ne partent jamais en vacances, selon le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Crédoc) –, des excursions courtes et des sorties, le financement de l'habillement et des soins personnels (coiffeur, parfums...) pose problème à 35 % des sondés, tout comme celui des sorties culturelles (32 %) ainsi que, dans une moindre

mesure, des activités sportives (22 %) et des achats culturels (livres, vidéos, musique, 20 %). Ces dépenses sont jugées comme les moins essentielles. Elles sont donc plus faciles à arbitrer... Mais à trop rogner sur ces « petits plaisirs », les ménages éprouvent le sentiment de survivre au jour le jour. Selon l'Insee, ils y ont consacré davantage d'argent en 2019, signe que la consommation repart, favorisée par les mesures prises pour le pouvoir d'achat.

des Français

la part de sondés trouvant ces dépenses difficiles à assumer



Santé

CERTAINS SOINS FONT MAL

40 % Frais dentaires

35 %

Lunettes, prothèses auditives

34 %

Complémentaire santé

C'est la santé qui est considérée comme le poste le plus essentiel pour la qualité de vie. Notre pays s'enorgueillissant du bon taux de remboursement des soins, on aurait pu s'attendre à ce que les Français s'acquittent facilement de leurs frais médicaux. Or, plus d'un sur trois (35 %) peine à les régler. Près d'un sondé sur dix (9 %) juge même « très difficile, voire impossible » de les payer. Sans surprise, la pilule passe mal pour le dentaire,

l'optique et l'audition, des équipements mal pris en charge par la Sécu. Espérons donc que la réforme 100 % Santé, qui facilite leur accès depuis le 1^{er} janvier, porte ses fruits. Le corollaire ? Les cotisations versées par les ménages aux complémentaires santé ont augmenté : la hausse médiane des tarifs a atteint 5 % début 2020, soit 80 € de plus par an et par contrat. Seule satisfaction : consultations, hospitalisation et médicaments pèsent peu sur le budget.

Alimentation

CE PANIER PÈSE LOURD

32 % Viande, poisson

25 %

Fruits et légumes

18 %

Autres produits alimentaires

Deuxième poste jugé le plus important par les sondés, l'alimentation suscite moins d'inquiétude que la santé. Néanmoins, près d'un tiers des Français ont du mal à supporter ces dépenses, dont 25 % pour lesquels « c'est plutôt difficile » et 6 % pour lesquels « c'est très difficile ». La viande et le poisson restent les achats ayant le plus d'impact sur le porte-monnaie des ménages, devant les fruits et légumes

et les boissons alcoolisées (pour 16 % des sondés). La situation ne risque pas de s'améliorer : adoptée fin octobre 2018, la loi Alimentation a provoqué, l'année suivante, une hausse des prix pour les ménages, sans pour autant améliorer la situation des agriculteurs, selon les estimations de l'UFC-Que Choisir. La facture s'élèvera à 1,6 milliard d'euros au terme des deux années d'expérimentation.

Éducation

MOINS DE SOUCIS PÉCUNIAIRES

19 % Frais extra-scolaires

17 %

Études supérieures

12 %

Crèches et assistantes maternelles

Grâce à la gratuité d'une grande partie de notre système scolaire et l'accueil des plus jeunes en maternelle dès trois ans, les Français sont les mieux lotis d'Europe concernant les dépenses liées à l'éducation. Seules 19 % des personnes interrogées ont du mal (dont 6 % pour qui « c'est très difficile,

voire impossible ») à honorer les factures afférentes. Deux moments cristallisent ces difficultés : la petite enfance, en raison du coût de la crèche, et les études supérieures, au cours desquelles il faut souvent régler des frais de scolarité importants, voire un loyer pour l'étudiant.

CHEZ NOS LECTEURS

Un embarras plus fort

En plus de notre enquête, nous avons compilé les réponses des lecteurs de *Que Choisir*, dont le profil diffère de la population globale : vous êtes plus âgés et plus diplômés.

Si votre indice de qualité de vie déclaré s'avère plus élevé que la moyenne (6,1/10), vos difficultés financières restent très présentes. 46 % d'entre vous déclarent peiner à honorer les factures consacrées au logement. L'âge aidant, le loyer (12 %) ou l'emprunt immobilier (14 %) vous causent moins de tracas, mais les sommes allouées à l'entretien et aux réparations explosent (44 %).

Par rapport à l'ensemble des Français, 53 % d'entre vous ont du mal à financer les dépenses automobiles, et vos frais de santé vous coûtent plus cher : lunettes, soins dentaires, audioprothèses et assurance santé pèsent sur 40 % de vos portefeuilles. Côté alimentation, vous rencontrez les mêmes difficultés budgétaires que vos compatriotes, mais concernant l'éducation, elles sont moindres (13 %, surtout frais extra-scolaires et d'études supérieures).

E-COMMERCE

Vigilance sur les marketplaces

Les grands sites de vente en ligne, tels Cdiscount ou Fnac.com, hébergent les produits de vendeurs tiers sur leur marketplace. En cas de problème, les responsabilités changent de main.

— Par **CAMILLE GRUHIER**

Amazon, Boulanger.com, Cdiscount, Darty.com... Tous les grands acteurs du e-commerce hébergent une marketplace. Ces places de marché existent depuis plus de 20 ans. Passûr, pour autant, que vous en connaissiez le principe, les rouages et... les subtilités. Pourtant, vous devez être vigilant avant d'y effectuer vos achats. Une marketplace réunit des vendeurs de tous horizons, situés en France, en Europe ou en Asie. Et la plateforme sur laquelle vous passez commande n'est qu'un intermédiaire, qui décline toute responsabilité en cas de problème.

Revenons sur le principe. La marketplace, c'est l'astuce qui permet aux webmarchands comme Fnac.com ou RueDuCommerce d'élargir leur offre avec un minimum de risques, en référençant les produits de sociétés tierces. En échange d'une commission sur chaque transaction (de 5 à 20 % selon les articles et les sites), ces vendeurs s'offrent une vitrine inespérée et s'ouvrent les portes du marché international. Ce deal gagnant-gagnant a fait ses preuves, les marketplaces représentent aujourd'hui un tiers du chiffre d'affaires des sites de vente en ligne. En France, Cdiscount fait figure de champion avec plus de 12000 vendeurs; Amazon en abrite 10000, Fnac.com, 2500 et Darty.com, un millier.

Si e-commerçants et vendeurs tiers sont très contents du système, leurs clients le sont parfois moins. «*J'ai commandé un blouson prétendument de la marque Kaporal sur la marketplace de La Redoute, chez un vendeur appelé The Agent; il ne correspondait pas à celui repéré en magasin. J'ai envoyé une réclamation, personne ne me répond*», s'agace Danièle. «*J'ai acheté un iPhone X, présenté comme un "produit neuf, dans sa boîte d'origine", chez Cnelectron occ, sur RueDuCommerce. J'ai reçu un colis provenant de Hong Kong, dans une vulgaire boîte en polystyrène, avec des écouteurs*

Cdiscount héberge une marketplace, comme la plupart des grands webmarchands. Ici, l'internaute navigue bien sur le site de Cdiscount. En parcourant les rubriques, il arrive à Petit-déjeuner/Café. Rien ne distingue a priori cette annonce des milliers d'autres proposées sur la plateforme. Si le client ne prête pas attention aux détails, il pense acheter chez Cdiscount.



qui ne fonctionnaient pas. Puis des problèmes d'écran et de batterie sont apparus. Un technicien Apple a diagnostiqué l'appareil. Résultat, il s'agissait d'un modèle "très mal reconditionné avec des composants bas de gamme"», déplore Cédric. À la déception sur la qualité du produit s'ajoute souvent le sentiment d'être abandonné par le e-commerçant.

Pas de sélection drastique des vendeurs

«*Nous intervenons régulièrement dans les litiges, se défend Alain Keravec, responsable de la marketplace de Fnac Darty. Nous contrôlons aussi tous les jours les indicateurs de performance des vendeurs, comme les délais de livraison ou le taux de réclamations. Et s'ils ne respectent plus nos critères de qualité, nous pouvons suspendre leur activité.*» Amazon, Fnac.com, RueDuCommerce affirment sur leur site qu'ils «sélectionnent» les vendeurs. Mais dans les faits, leurs marketplaces semblent ouvertes aux quatre vents. En témoigne notre exemple ci-dessus, où est proposé un magnifique «Style rétro Burr Coffee Broyeur Main Broyage Machine Manivelle Rouleau» pour 19,49 € au lieu de 162,42 €! Et la livraison est offerte malgré les 9500 kilomètres qui nous séparent du Fujian, une province chinoise où est installé le vendeur. L'archétype de l'annonce à éviter, heureusement assez rare. ♦

Un certain nombre de clients sont déçus par la qualité des produits

« Vendu et expédié par xxx. » Voilà l'information qui indique que vous êtes sur une marketplace. Certains vendeurs stockent leurs marchandises dans les entrepôts de leur hébergeur (Amazon, Cdiscount), qui se charge de faire livrer le produit au client. Dans ce cas, la mention sera « Vendu par xxx et expédié par xxx ». Ici, le vendeur tiers est « scshen webstore », il envoie lui-même le broyeur. Pour en savoir plus sur lui, cliquez sur son nom.

Style rétro Burr Coffee Broyeur Main Broyage Machine Manivelle Rouleau

Vendu et expédié par scshen webstore

En Stock !

Caractéristiques: - Le style antique rend votre chambre pleine de souffle d'ancien - Le

Présentation produit | Descriptif détaillé

Livré le 24/02

Livraison Gratuite (1)

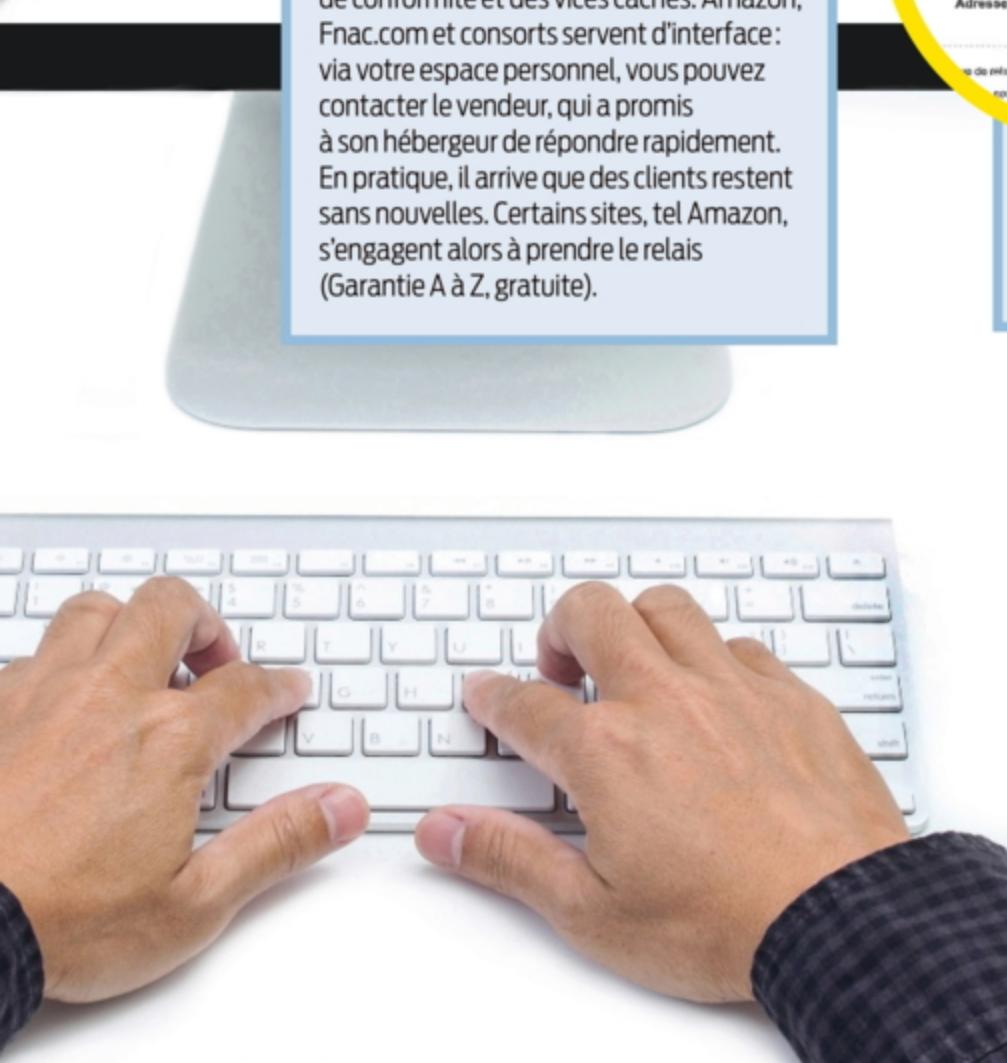
Offrez-vous plus de tranquillité :

Garantie Panne + Reprise 3 ans ↗ 4,99€ soit 0,14€/mois

Garantie Panne + Casse 4 ans ↗ 10,99€ soit 0,23€/mois

Profitez des avantages de notre carte Cdiscount :

Retrouvez également ce produit sur CdiscountPro ↗



Les points à surveiller

Pas de marque ni de référence, mais un titre et un descriptif fantasques (« Le style antique rend votre chambre pleine de souffle d'ancien »), ainsi qu'un rabais suspect... L'annonce inspire la méfiance, difficile de croire que Cdiscount en est à l'origine. Cet exemple est heureusement assez rare. D'habitude, les vendeurs des marketplaces sont plus soigneux.

rechercher parmi les offres du vendeur

CGV & Politique de retour

Raison Sociale : Fuzhou taijiangq

Statut et forme juridique de l'entreprise : LTD

Capital social :

N° d'immatriculation : 913501030622519

Numéro individuel d'identification TVA :

Adresse du siège sociale : Rm 07, 8F, 1, 16th B

Adresse du service clientèle : Rm 07, 8F, 1, 16th B

Adresse pour effectuer les retours : Hua Sheng Hui

Pays d'expédition : CHINE

Le vendeur est tenu de donner plusieurs informations, comme ses conditions générales de vente, sa politique de retour, etc. Sur cette page, vous verrez aussi le pays d'origine des produits. Souvent, les vendeurs sont français. Mais beaucoup d'autres sont installés en Europe (Allemagne, Royaume-Uni, Pays-Bas et Espagne, notamment) ou en Asie (Chine, Singapour). Cela peut compliquer le renvoi des articles ne vous convenant pas. Sur les marketplaces des sites européens, vous bénéficiez du délai légal de rétractation de 14 jours.

Nos conseils

Méfiez-vous des annonces suspectes
(titre mal rédigé, prix farfelu). La qualité rédactionnelle et orthographique constitue un indice de sérieux.

Cliquez systématiquement sur le nom du vendeur pour vérifier qu'il a bien renseigné ses coordonnées et ses conditions générales de vente en langue française. Cherchez quelle législation s'applique et si les frais d'expédition sont à votre charge en cas de renvoi du produit.

Préférez les marketplaces des sites proposant une assistance commerciale gratuite. Elle prendra le relais en cas de problème.

 **COFFRE-FORT**
Hausse du prix de location

Je loue un coffre-fort dans une banque. Début 2020, j'apprends que cette prestation me coûtera 180 €, contre 60 € l'année précédente. L'établissement m'indique que si je ne suis pas d'accord, je peux résilier mon contrat fin février, avant sa date anniversaire. Cette hausse de tarif est-elle légale ? ♦

D. N., Châlons-en-Champagne (51)

LA RÉPONSE DE QC

 Les prix de location des coffres-forts sont fixés librement par chaque banque. Toutefois, avant d'augmenter son tarif, votre agence doit vous en informer et vous prévenir dans un délai prévu contractuellement, pour que vous puissiez, si vous le désirez, faire jouer la concurrence (arrêt de la Cour de cassation, ch. civ. 1, du 30/06/2004 n° 01-00475). Relisez votre contrat pour savoir si ces deux règles ont été respectées. À défaut, contestez cette majoration, par courriel ou en recommandé avec AR (art. 1103 et 1104 du Code civil). Si vous envisagez de louer un coffre dans un autre établissement bancaire, celui-ci peut réserver ce service aux clients qui détiennent un compte chez lui.

Marche arrière toute !
 **CRÉDIT AGRICOLE**
La conseillère se contredit

Mon fils prend rendez-vous avec sa conseillère du Crédit agricole afin d'obtenir un prêt pour l'achat d'une nouvelle voiture. Au vu de son dossier, elle donne un avis très favorable. Quelques jours plus tard, il vend son ancien véhicule et dépose un chèque de banque de 8 000 € sur son compte courant. Très vite, la somme y apparaît. Grâce à cet argent, mon fils rembourse un premier emprunt, en effectuant un virement sur un autre compte ouvert dans la même agence. Sa chargée de clientèle l'informe alors que celui-ci est bien soldé... avant de le recontacter pour lui annoncer qu'il a viré trop rapidement les 8 000 €, qui n'avaient pas en fait encore été crédités. La conséquence ? Comme il a été à découvert un ou deux jours au maximum, le second crédit lui est finalement refusé ! Face à une telle attitude, il y a de quoi être en colère. Et surtout, de s'interroger : à quoi sert un attaché bancaire ? Peut-être simplement à prélever différents frais aux clients... ♦

Frédéric Gritti, Saint-Maximin-la-Sainte-Baume (83)

* **ABRACADABRA ! VOTRE ARGENT**
 * **EST LÀ MAIS PAS LÀ ***
 * **IL EST À VOUS MAIS PAS À VOUS !**


 **SNCF**
Surcoût aberrant

Début février, je suis monté dans un TER en gare de Tonnerre. J'ai payé mon billet à bord, ce qui m'a coûté 45 € au lieu des 32 € que j'aurais dû débourser si je l'avais acheté en gare. Or, à 6 heures du matin, le guichet était fermé et l'automate a refusé ma carte bancaire. Et dire que le contrôleur a prétendu être sympa en m'appliquant ce tarif... ♦

Nicolas J., Tonnerre (89)

 **SFR**
Une alerte conso bizarre

Dans le numéro de février de *Que Choisir* (n° 588), vous avez évoqué les hausses de tarifs pratiquées par les sociétés de téléphonie mobile. Abonnée SFR, je me sens concernée par ce que vous avez écrit. Comme vous le recommandez dans votre article, j'ai adressé un courrier à l'opérateur pour lui signifier que je refusais l'augmentation de mon forfait, appelée « évolution de votre contrat », dès qu'elle m'a été annoncée. Le résultat ? Tous les 15 et 20 du mois, je reçois un message m'annonçant que j'ai consommé 50 % puis la totalité de mon quota data, alors que je suis sûre de n'avoir utilisé que les fonctions téléphone et SMS de mon smartphone. Et pas moyen de prouver le contraire. Prenant acte d'une telle situation, je vais me résoudre à résilier mon offre et à changer de fournisseur. ♦

Marie-Claude Bonnaud, Clermont-Ferrand (63)

POURQUOI JE POINTE POUR LA DÉDUCTION ET PAS TOI ?!



FISCALITÉ

Quand on héberge un aîné chez soi

J'accueille sous mon toit l'un de mes parents âgés et remplis toutes les conditions pour effectuer une déduction de 3 500 € de mon revenu imposable. Cette somme est-elle forfaitaire ou, comme je ne l'héberge qu'une partie de l'année, doit-elle être calculée au *prorata temporis* ?

Bernadette D., La Roche-sur-Yon (85)

LA RÉPONSE DE QC

Q L'obligation alimentaire dont chacun est tenu à l'égard de ses parents dans le besoin peut prendre la forme d'une pension versée en espèces ou d'une aide allouée en nature (hébergement gratuit, nourriture...). Dans ce dernier cas, si les conditions d'âge et de ressources sont remplies, le contribuable a en effet le droit de déduire 3 535 € de son revenu global pour 2020, et ce sans avoir à fournir de justificatifs au fisc. Cette somme, qui a pour but de couvrir les dépenses engagées, est forfaitaire (art. 156, II^e ter du CGI). Aucun texte de loi n'impose en effet une déduction proportionnelle à la durée d'accueil (BOI-IR-BASE-20-30-20-10-20190301 n°160 et BOI-IR-BASE-20-60-30-20190301 n°80). En revanche, si vous logez un enfant majeur, le forfait annuel déductible doit être réduit au *prorata temporis*, tout mois commencé devant être retenu entièrement (BOI-IR-BASE-20-30-20-20 n°170).

LOGEMENT

Entretien du détecteur de fumée facturé

Avec mon loyer, j'ai reçu une facture de 50 € pour l'entretien du détecteur de fumée. L'agence en charge de la gestion de mon logement m'a indiqué que cette décision avait été votée en assemblée générale de copropriété. En tant que locataire, suis-je obligé de régler ce montant ?

◆ **F. D'A.**, Marseille (13)

LA RÉPONSE DE QC

Q Tous les logements doivent être équipés d'un détecteur de fumée (art. R. 129-12 du code de la construction et de l'habitation). La responsabilité de l'installation de l'appareil revient au propriétaire. En revanche, l'occupant est tenu de veiller à son entretien (art. R. 129-13 du code de la construction et de l'habitation). Une liste des charges qu'un

propriétaire peut récupérer sur son locataire a été fixée réglementairement (décret n° 87-713 du 26 août 1987), et cette dépense n'en fait pas partie. Votre bailleur ne peut donc pas vous la facturer, malgré la souscription de sa copropriété à un contrat de maintenance. Si le litige persiste, saisissez votre commission départementale de conciliation.

E-COMMERCE

Toulon n'est pas dans la Loire

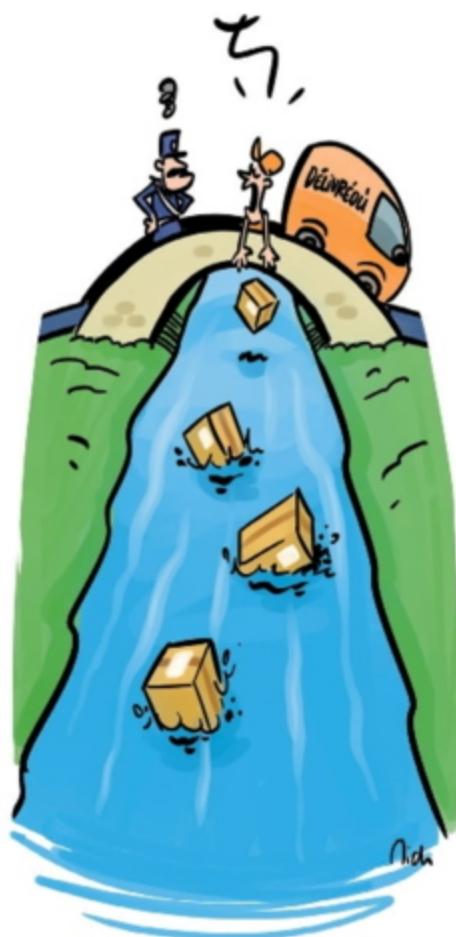
En décembre 2019, j'ai commandé une mini-moto électrique sur Picwictoys.com. Je souhaitais l'offrir à mon petit-fils pour Noël. Comme mon colis ne m'a pas été expédié, j'ai contacté le service client, qui m'a annoncé que le paquet avait été envoyé chez une autre personne résidant dans la Loire ! Puis-je demander un remboursement ?

◆ **Christelle Hernandez**, Toulon (83)

LA RÉPONSE DE QC

Q Le vendeur est responsable de la bonne livraison de l'article commandé à distance, même si celle-ci est effectuée par un autre prestataire – Ici, La Poste (art. L. 221-15 du code de la consommation). Dans la mesure où la réception du jouet avant Noël constituait pour vous une condition essentielle du contrat (art. L. 216-2 du code de la consommation), vous pouvez réclamer l'annulation de votre achat, par courriel ou en recommandé avec AR. Ensuite, PicWicToys devra vous rembourser dans les 14 jours (art. L. 216-3 du code de la consommation).

ON M'A DIT DE LIVRER DANS LA LOIRE !



BIJOUTERIE

L'émeraude ne tient pas

En 2007, mon mari m'a offert une bague sertie d'une émeraude. L'année dernière, celle-ci s'est détachée. Je suis allée dans le magasin où elle avait été achetée, pour y faire monter une nouvelle pierre. Le coût de la réparation était élevé par rapport au prix initial du bijou. Or, récemment, j'ai encore perdu l'émeraude. Le professionnel n'a-t-il pas une obligation de résultat ? Si oui, que puis-je lui réclamer ? ♦

Renée Vignon,
Ailly-le-Haut-Clocher (80)

LA RÉPONSE DE QC

Le bijoutier qui a assuré la consolidation du système de fixation de la monture et la pose d'une autre émeraude était en effet tenu à une obligation de résultat (art. 1787 du Code civil). Cela signifie que son intervention devait éviter que vous ne perdiez à nouveau votre pierre. Or, cela n'a pas été le cas. N'hésitez donc pas à lui adresser une réclamation, par lettre recommandée avec AR, en y joignant la facture que vous avez réglée et des photos récentes du bijou. Si le professionnel ne parvient pas à établir, par expertise notamment, que son travail n'est pas en cause, vous pouvez exiger qu'il sertisse une seconde fois votre bague sans frais supplémentaires. Si, toutefois, vous avez perdu confiance en lui, demandez-lui, à titre d'indemnisation, le remboursement de la réparation précédente (art. 1231-1 du Code civil).

ADRESSEZ VOS COURRIERS

233, BD VOLTAIRE,
75555 PARIS CEDEX 11

OU VOS E-MAILS

WWW.QUECHOISIR.ORG/
NOUS-CONTACTER-N42652

Ça débloque

PHOTOVOLTAÏQUE

Des déboires imputables à Linky

En 2018, j'ai fait installer 12,5 m² de panneaux photovoltaïques sur mon toit pour revendre à EDF mon surplus d'électricité. Depuis, en février, je lui indique mon index de production, qui me rapporte 1300 € par an. Or, en 2020, ma facture a été refusée. La raison ? Mon nouveau compteur Linky fournit des données incompréhensibles. J'ai téléphoné au service client pour obtenir des éclaircissements. Mon interlocutrice m'a guidée sur mon espace personnel où le chiffrage affiché était faux. « *Ce n'est pas grave, je corrige* », m'a-t-elle signifié. Avant de m'annoncer un gain de... 618 € : « *Les années précédentes, vous avez un peu minoré votre consommation. J'ai dû régulariser !* » À quoi ça sert de communiquer soi-même le nombre de KWh alors que l'espion Linky sait déjà tout ? ♦

Marie-Jeanne Gobat-Riehling, Challex (01)

DONNÉES INCOMPATIBLES ?



FACEBOOK

Une photo, un cadeau

Une amie a remporté un diffuseur d'huiles essentielles en participant à un jeu en ligne sur Facebook. En cliquant sur le lien qu'elle m'a transmis, j'ai rempli un questionnaire et gagné à mon tour. Puis une personne m'a appelée pour prendre une photo de moi et la poster sur les réseaux sociaux. En cas de refus, je n'avais plus le droit à mon cadeau. Est-ce normal ? ♦

Lila Finot, Mende (48)

LA RÉPONSE DE QC

Les jeux-concours sur Facebook se multiplient. Leurs organisateurs sont tenus de suivre certaines règles de présentation. Il leur est en effet interdit d'induire le consommateur en erreur sur le principe, l'objectif et les modalités de participation. Cela constituerait une pratique commerciale déloyale (art. L.121-20 du code de la consommation). Cependant, ils ont le droit de conditionner la délivrance d'un gain

à la diffusion d'un cliché. Mais cette information doit être communiquée au préalable. Un accord de publication aura été recueilli et le gain présenté comme acquis, remis. Si ces conditions n'ont pas été respectées, refusez la mise en ligne de votre photo et exigez l'attribution de votre cadeau. Signalez à la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) toute loterie suspecte.



PILES JETABLES ET RECHARGEABLES

Peu importe la différence de voltage !

J'ai lu votre test dédié aux piles AA et AAA, publié dans le n° 587 de *Que Choisir*, et une question m'est tout de suite venue à l'esprit. La majorité des appareils portatifs, tels que les postes de radio et les jouets, sont prévus pour être alimentés avec des piles délivrant une tension de 1,5 V, alors que leurs versions rechargeables ne fournissent que 1,2 V, soit une valeur inférieure de 20%. Quelle est l'influence de cet écart sur le fonctionnement de ces produits? ♦ François P., par courriel

LA RÉPONSE DE QC

De fait, il existe une différence de voltage entre les piles rechargeables et leurs versions jetables, 1,2V contre 1,5V. Si nous n'en avons pas parlé dans le test qui leur était consacré, c'est pour une raison simple: cet écart est en réalité sans importance. D'une part, de nombreux produits fonctionnent à 1V de tension ou moins. D'autre part, la tension des piles jetables chute très rapidement lorsqu'elles alimentent un appareil qui consomme beaucoup.

TOUT-À-L'ÉGOUT

Raccordement obligatoire

Il y a deux ans, Veolia a développé un réseau de tout-à-l'égout dans le chemin de notre résidence principale, en installant les tuyaux de récupération des eaux usées pour chaque maison. Bien que je n'y sois pas branché, car cela me coûterait 3500 €, il paraît que je vais devoir payer toutes les taxes, communales et autres. Suis-je obligé de faire réaliser les travaux pour m'y raccorder? ♦

Jean R., Gaillac (81)

LA RÉPONSE DE QC

L'article L.1331-1 du code de la santé publique est très clair: le propriétaire d'une habitation (immeuble ou maison) située dans une zone d'assainissement collectif doit procéder à son raccordement au tout-à-l'égout (mise en place de branchements situés sous la voie publique et sous le terrain privé). Il dispose d'un délai de deux ans à partir de la mise en route du réseau public

de collecte des eaux usées. Tant qu'il ne s'est pas conformé à cette obligation, il est astreint au paiement d'une somme au moins équivalente à la redevance d'assainissement, qu'il aurait réglée s'il avait été usager de ce service. La commune peut même la majorer, dans la limite de 100%, ou faire effectuer les travaux, après mise en demeure, en les lui facturant.

PRODUITS ALIMENTAIRES

Mentions contradictoires

L'autre jour, j'achète au supermarché le produit Cœur de truite tranché de la marque Auchan. En retournant le paquet, dans un rectangle blanc où figure notamment la date limite de consommation, je lis: « *Produit décongelé, ne pas recongeler.* » Mais un peu à droite, à côté du Nutri-Score, il est aussi indiqué que ce poisson est « *garanti jamais congelé* ». Allez comprendre... ♦

Murielle V., Corbigny (58)

LE JAMAIS CONGÉLÉ, CE N'EST QU'AVEC UNE EXTENSION DE GARANTIE



Les 1001 usages du lait

La France collecte près de 24 milliards de litres de lait de vache par an. Les trois quarts sont destinés à la fabrication de laitages. Les 25 % restants trouvent de multiples applications industrielles, parfois très rentables.

1 De la vache au yaourt

Symbol de l'aliment nourricier par excellence et source essentielle de nutriments, le lait s'invite très tôt dans l'alimentation de l'homme. Il le consomme en effet depuis le Néolithique, dès le début de la domestication animale. Rapidement, il apprend à le fermenter pour fabriquer du fromage, à en extraire la crème (beurre) ou à le laisser cailler (yaourt), recettes qu'il perfectionne au fil du temps. Au xix^e siècle, à l'heure de la révolution industrielle et de la découverte de la pasteurisation par Louis Pasteur, le lait fait son entrée dans les usines et subit divers traitements. Puis au xx^e, de nouveaux processus techniques apparaissent. Déshydratées, les protéines de lait sont, par exemple, réduites en poudre. Les matières grasses, elles, sont notamment exploitées par le secteur de l'agroalimentaire.

2 Fragmentation moléculaire

Depuis une quarantaine d'années, un procédé industriel issu de la pétrochimie, appelé cracking ou craquage, consiste à dissocier les différents composants d'un aliment brut (ici, le lait), par des techniques de pointe (filtration membranaire, hydrolyse, etc.), pour les destiner à des usages multiples, très bien valorisés. Ainsi, certaines protéines de lait valent plus de 15 000 € la tonne (5 à 10 fois plus qu'une poudre de lait classique). Leur principal débouché ? L'agroalimentaire. Biscuits, charcuteries, chocolats, crèmes glacées, desserts lactés et autres plats cuisinés les intègrent pour leurs propriétés émulsifiantes, moussantes, liantes...

Quant à l'industrie pharmaceutique, elle les incorpore dans des crèmes hydratantes et des médicaments contre le cancer, l'insomnie, le stress ou le psoriasis, tandis que leurs vertus antibactériennes font merveille dans les dentifrices.



3 Un résidu qui vaut de l'or

C'était donner de la confiture aux cochons ! Le lactosérum, ou petit-lait, a longtemps servi à l'engraissement des porcs, faute de pouvoir écouler autrement ce résidu de la transformation fromagère. Aujourd'hui, ce concentré de protéines et de lactose coûte plus cher que le fromage ! Déshydraté, il est ajouté dans des laits infantiles ou des aliments utilisés en milieu médical.

4 Quelques débouchés surprenants

Après la Première Guerre mondiale, boutons et bijoux étaient élaborés avec de la galalithe, un polymère obtenu à partir de caséines de lait combinées à du formol. Les cimenteries, eux, se servaient de ces protéines pour leur qualité d'accélérateur de durcissement. Aujourd'hui, elles entrent dans la composition des films hydrosolubles de pastilles pour lave-vaisselle, de colles ou de peintures « écologiques » et de papiers peints. Quant à l'acide lactique, dérivé du lactose, on le retrouve dans la bière, les cornichons, la choucroute... ou les implants contraceptifs ! Ses caractéristiques intéressent aussi l'industrie du papier de luxe ou de la chimie (colle pour contreplaqués et solvants). D'autres dérivés du lactose permettent de lutter contre la constipation ou de conserver les organes à transplanter. L'économie circulaire n'est pas en reste. Ainsi, une entreprise allemande recycle les laits périmés pour les transformer en... tissus.

ACHATS //

Faites-vous rembourser avec le chargeback

Cette procédure peut vous permettre de récupérer votre argent quand un vendeur n'a pas honoré ses obligations, et ce malgré vos relances. Une condition : avoir payé votre achat par carte bancaire.

CAS DE FIGURE CONCERNÉS

À condition que vous ayez effectué le paiement par carte bancaire, vous pouvez mettre en œuvre le chargeback – également appelé rétrocyclage – quels que soient le lieu d'achat (en magasin, sur Internet, en France ou à l'étranger) et la nationalité du vendeur.

Vous en bénéficiez en cas : • de transaction non autorisée (par exemple, à cause du vol de votre carte) • de produit qui n'a pas été livré, défectueux ou non conforme à la description • de prestation non honorée ou ne correspondant pas aux engagements pris • de souscription abusive à un service à la suite d'un achat • de fraude avérée • d'erreur de traitement.



VOLFF/ADOBESTOCK

Bon à savoir Le chargeback n'est pas un droit inscrit dans la loi, mais une procédure établie par les éditeurs de cartes bancaires (Mastercard, Visa, American Express...). Il faut donc, pour l'invoquer, que cette option soit prévue dans le contrat conclu entre l'émetteur de la carte et votre banque.

COMMENT PROCÉDER

Lorsque vous avez épuisé absolument tous les recours auprès du vendeur avec lequel vous êtes en litige, contactez votre banquier pour savoir si

la société éditrice de votre carte propose le chargeback et, dans l'affirmative, demandez-lui de déclencher la procédure (gratuite). S'il refuse ou ne connaît pas cette garantie,appelez alors directement le service client de la marque de votre carte. Après son acceptation, vous devrez respecter la marche à suivre, notamment fournir les justificatifs demandés.

Attention Les délais variant selon les situations et les fournisseurs de cartes bancaires, faites votre réclamation rapidement.

QUE FAIRE SI LA PROCÉDURE N'ABOUTIT PAS ?

Faute d'obligation légale, il n'existe pas de moyens de contraindre la banque ou l'éditeur de la carte à procéder au remboursement. Néanmoins, en cas d'obstruction de l'établissement bancaire, n'hésitez pas à saisir son médiateur. Si le vendeur est installé dans un autre État membre de l'Union européenne, en Islande ou en Norvège, adressez-vous aussi au Centre européen des consommateurs.

FOIRES ET SALONS //

Des règles à connaître

Dans une foire ou un salon, tout est fait pour vous pousser à acheter ou à commander. Mais ne cédez pas trop vite à la tentation. Vous pourriez ensuite le regretter.

ABSENCE DU DÉLAI DE RÉTRACTATION

De trop nombreux consommateurs l'ignorent toujours mais, contrairement aux achats réalisés à distance, ceux effectués dans les foires et les salons ne bénéficient pas du délai de rétractation de 14 jours. Toute commande est donc considérée comme ferme et définitive. Le professionnel doit en informer ses clients avec une affichette au format A3 épinglée sur son stand et dans un encadré situé en entête du contrat. Cette règle supporte, toutefois, deux exceptions. Lorsque vous souscrivez un crédit affecté pour financer un produit ou un service, vous pouvez exercer ce droit de rétractation sur cet emprunt. Idem quand le contrat est conclu à votre domicile à la suite d'une visite technique. Dans cette dernière situation, la loi sur le démarchage à domicile doit être mise en œuvre. Elle offre la possibilité au particulier de revenir sur son engagement dans les deux semaines qui suivent sa signature.

QUELQUES PIÈGES À ÉVITER

Les prix sont évidemment fixés librement par les exposants dans les foires et les salons. S'ils les déterminent comme ils l'entendent, ils sont tenus de les indiquer. Dans les faits, il n'est pas rare que leurs tarifs soient



S. ORTOLA/REA

plus élevés que ceux pratiqués dans le commerce traditionnel ou sur Internet. Vous ne faites donc pas forcément une bonne affaire dans ce genre de manifestations commerciales. Avant de vous y rendre, regardez les prix proposés ailleurs. Et une fois sur place, n'hésitez pas à comparer et à négocier. Vérifiez également la faisabilité d'un projet, de même que les informations délivrées (par exemple, les travaux envisagés nécessitent-ils une autorisation ?). Enfin, ne vous précipitez pas si vous avez encore quelques incertitudes.

Dans les coulisses de Que Choisir

Nos tests comparatifs affichent un double objectif: des résultats pertinents et une indépendance vis-à-vis des fabricants.

— Par **MORGAN BOURVEN**

«**P**our tester les cafetières, tu les rapportes chez toi pendant quelques semaines ?» Cette question fuse régulièrement lorsque j'explique mon rôle à *Que Choisir*, qui ne se limite pas à martyriser les machines à café! La réalité s'avère plus complexe, en témoigne la mention «*pour réaliser les tests ce mois-ci, nous avons acheté x produits, mobilisé x laboratoires et dépensé x €*», qui revient tous les mois (dans ce numéro, en p. 33). Chaque test débute par une étude de marché. Nos acheteurs repèrent les segments les plus pertinents (comme les vélos électriques à moins de 1 200 €) et les articles les plus vendus. Ils se déplacent ensuite anonymement en magasin pour les acheter: aucun produit n'est prêté par un fabricant. Cela nous assure que les modèles mis à l'épreuve sont identiques à ceux disponibles en rayon, et qu'il ne s'agit pas d'exemplaires modifiés afin d'obtenir de meilleurs résultats!

En parallèle, nos ingénieurs définissent le protocole du test. Souvent, en allant au-delà des critères constructeur et des normes en vigueur, pour mieux refléter un usage normal du produit. C'est le cas pour les frigos, où nous simulons parfois des ouvertures de porte au moment de mesurer la consommation d'électricité. Ce travail peut se faire avec d'autres magazines consoméristes européens. Objectif? Réaliser des économies d'échelle et augmenter le nombre de produits sélectionnés. Les discussions entre ingénieurs sont très minutieuses... Je me souviens d'une réunion qui s'est transformée en débat sur la marque de chocolat à prendre pour salir les assiettes utilisées dans nos essais sur des lave-vaisselle! Nesquik ou Poulain?

Tous les pays – aux habitudes alimentaires différentes – n'étaient pas d'accord. Les ingénieurs choisissent aussi le laboratoire où les produits seront testés en fonction de son expertise, de son matériel et de ses disponibilités. Ces labos, accrédités et tenus à la confidentialité, sont parfois sollicités par les fabricants eux-mêmes lorsqu'ils testent leurs prototypes. Ils sont situés en France, mais également en Allemagne, au Portugal ou en Italie. Et nous sommes en contact régulier avec eux, notamment pour analyser les données qui nous parviennent et résoudre d'éventuelles difficultés (résultats illogiques, etc.).

Un délai décisif

Les tests durent plusieurs semaines, selon le protocole. Par exemple, notre essai de vieillissement d'ampoules LED s'étale sur 3000 heures (125 jours)! Les résultats sont toujours envoyés aux industriels en amont de la parution. Cette transparence leur offre la possibilité de nous faire part de leurs remarques ou de nous annoncer des corrections. Ce fut le cas après notre comparatif de croquettes pour chiens, fin 2016. Une marque, dont la référence avait écoper d'une très mauvaise note, nous a informés que ces résultats avaient conduit à une enquête, laquelle a révélé un défaut sur sa chaîne de production. Si le fabricant remet en cause nos analyses, nous les réitérons sur un deuxième, voire un troisième exemplaire du produit. Généralement, les nouveaux essais valident nos conclusions. Ces contraintes de temps nous empêchent de donner un avis éclairé sur un produit juste après sa commercialisation. D'où la publication parfois décalée de nos tests. Plusieurs lecteurs se sont ainsi agacés que celui dédié aux climatiseurs mobiles arrive si tard. Or, ces appareils ne sont pas mis en rayon avant avril: le temps de les acheter puis de les tester (cinq semaines en labo), nous ne pouvons pas publier notre évaluation avant juin sur *Quechoisir.org* ou juillet, dans le magazine. Un tel délai peut sembler long, mais il nous permet de ne pas transiger sur la qualité de nos mesures. Notre ligne de conduite! ♦



Les laboratoires que nous sollicitons se conforment à nos protocoles de test, qui vont souvent au-delà des normes en vigueur pour mieux refléter l'usage normal des produits.

Complétez votre collection

**QUE
CHOISIR**

QUE CHOISIR



N° 589



N° 588



N° 587



N° 586

QUE CHOISIR ARGENT



N° 158



N° 157



N° 156



N° 155

QUE CHOISIR PRATIQUE



N° 123



N° 122



N° 121



N° 120

QUE CHOISIR SANTÉ



N° 147



N° 146



N° 145



N° 144

Pour conserver tous vos numéros



10 €

La reliure
QUE CHOISIR



9,50 €

La reliure
**QUE CHOISIR
SANTÉ**

Pour commander

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

QUE CHOISIR

Service Abonnements - 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° 586 <input type="checkbox"/>	N° 587 <input type="checkbox"/>	4,80 €	
N° 588 <input type="checkbox"/>	N° 589 <input type="checkbox"/>	4,80 €	
QUE CHOISIR ARGENT			
N° 155 <input type="checkbox"/>	N° 156 <input type="checkbox"/>	4,95 €	
N° 157 <input type="checkbox"/>	N° 158 <input type="checkbox"/>	4,95 €	
QUE CHOISIR PRATIQUE			
N° 120 <input type="checkbox"/>	N° 121 <input type="checkbox"/>	6,95 €	
N° 122 <input type="checkbox"/>	N° 123 <input type="checkbox"/>	6,95 €	
QUE CHOISIR SANTÉ			
N° 144 <input type="checkbox"/>	N° 145 <input type="checkbox"/>	3,90 €	
N° 146 <input type="checkbox"/>	N° 147 <input type="checkbox"/>	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 de 3 semaines) 1 article: 1,50 €			
2 articles et plus: 2 €			

MONTANT TOTAL DE VOTRE COMMANDE

M. M^{me}

Nom Prénom

Adresse

Code postal Localité

Je joins mon règlement

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

par carte bancaire

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.

COMPARATIF TÉLÉVISEURS

Bien choisir son téléviseur

Taille d'écran, Ultra haute définition,
télé connectée, Time Shift,
écrans incurvés, Oled...

**Que Choisir a testé pour vous
plus de 300 modèles.**

Nos
experts
vous
guident

<http://ufcqc.link/televiseur590>

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

