N° 591 • MAI 2020

# QUE CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT • SANS PUBLICITÉ

**CORONAVIRUS ET VIE QUOTIDIENNE**

Santé, alimentation, démarches, arnaques **CE QU'IL FAUT SAVOIR**

**TESTS LABO QC**

**CLIMATISEURS**
Des modèles fixes performants

**RÉFRIGÉRATEURS-CONGÉLATEURS**
Top ou combinés, de 270 € à 1049 €

**REPASSAGE**
Fers et centrales vapeur, le match

**Internet et mobile**
Notre palmarès des opérateurs

# ALIMENTS ULTRA TRANSFORMÉS Évitez-les !

**Comment les repérer ?**
Saucisses, soupes, yaourts, compotes...
**Nos conseils**

L 12260 - 591 - F: 4,80 € - RD
DOM avion 6 € - TOM: 720 XPF

WWW.QUECHOISIR.ORG

QUE CHOISIR

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

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

C'est le mensuel de l'**Union fédérale des consommateurs-Que Choisir**, 1re association de consommateurs de France.

### LA PROXIMITÉ

Notre réseau de 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**

RAWPIXEL.COM/SHUTTERSTOCK


**UFC-QUE CHOISIR**
233, boulevard Voltaire, 75555 Paris Cedex 11
Tél. : 01 43 48 55 48. Télécopie : 01 43 48 44 35

**Président et directeur des publications :** Alain Bazot **Assistants/relations presse/communication :** Marie-Christine Brument, Corentin Coppens, Olivier Dejeufosse, Mathieu Wolfersperger **Directeur général délégué :** Jérôme Franck **RÉDACTION** • **Rédacteurs en chef :** Arnaud de Blauwe (*QC* mensuel), Franck Attia (*QC* en ligne), Pascale Barlet (*QC Argent* et *QC Pratique*), Perrine Vennetier (*QC Santé*) – **Assistante :** Catherine Salignon • **Secrétaire général de la rédaction :** Laurent Suchowiecki • **Enquêtes, reportages :** Elsa Abdoun, Morgan Bourven, Cyril Brosset, Elsa Casalegno, Élisabeth Chesnais, Camille Gruhier (chef de rubrique tests), Fabienne Maleysson, Yves 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 MaGwen et Véronique Puvilland • **Maquette :** Ludovic Wyart **(directeur artistique),** Sandrine Barbier, Clotilde Gadesaude, Capucine Ragot • **Iconographie :** Catherine Métayer • **Infographie/maquette Web :** Carla Félix-Dejeufosse, Laurent Lammens, Inès Blanjard • **Documentation :** Frédérique Vidal **(responsable),** Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin • **A collaboré à ce numéro :** Henri Houssay **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 Stiemer **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, Zohra Sourta, Alexis Ulrich • **Logistique :** Philippe Ballon **(responsable),** Assia Chetioui, Franck Delhomel, Fabienne Dorlet **DIFFUSION/PROMOTION** • Thierry Duqueroy **(directeur),** Delphine Blanc-Rouchosse, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Laurence Kramer, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Steven Phommarinh, Nicolas Schaller, Raphaëlle Vincent • **Courrier :** Brigitte Bouttier, Hortense Rossi • **Information juridique :** Sophie Herbreteau **(directrice),** Laure Littardi, Falone Apety, Murielle Bailly, Magali Berthe, Thibaud Cardon, Nahéla Chafki, Clémentine Chervin, Emmanuel Eslin, Mélinda Fares, Patricia Lorineau, Justine Marenda, 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 Ribaux • **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 Radenne **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 Menn, Matthieu Robin, Pierre Voye, Christelle Leduc • **Action politique :** Cédric Musso **(directeur)** • **Relations associatives :** Béatrice Delpech **(directrice adjointe),** Myriam Bos, Christine Chaton, Catherine Guillerm, Nadia Mamri, Karina Novelli, Jean-Philippe Randriambelson, 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 collée en 4e de couverture sur une partie du tirage et et une circulaire abonnés déposée en 4e de couverture sur une partie du tirage. Imprimé sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1580 kg $CO_2$/T papier. Origine papier : Norrköping, Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.

PEFC 10-31-1557 Certifié PEFC pefc-france.org

# SOMMAIRE

N° 591 - MAI 2020


## INFO EXPRESS

**Toute la consommation** en bref 4

## AUSSI UNE ASSOCIATION

**Le billet** d'Alain Bazot et les actions nationales 12
**Les associations locales** et leurs actions 14

## ZONE ROUGE

**Aliments ultratransformés** • Les repérer pour les limiter 16

## ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

**Billets sur Internet** • Lastminute sans pitié pour l'erreur humaine 22

## ALERTE

**Rénovation énergétique** • Le tout-électrique revient en force 24
**Orange** • La galère du dépannage 26
**Crise sanitaire** • Qu'en est-il de nos crédits ? 28

## LABO QC

**GRAND TEST DU MOIS**
**Climatiseurs split** • Une fraîcheur pérenne 30

**Réfrigérateurs-congélateurs** • Pas de sueurs froides 34
**Pneus d'été** • Le Web reste dans la course 36
**Appareils de massage anticellulite** • Rien à en attendre 38
**Laits pour le corps** • Nos 6 bons choix 39
**Fers à repasser et centrales vapeur** • Service gagnant pour les centrales vapeur 40
**Taille-haies filaires** 42
**Tablettes hybrides** 43

## DÉCRYPTAGE

**Palmarès des opérateurs** • Un étrange paradoxe 44
**Fraude bancaire** • Des contrôles bien légers 48
**Fromages au lait cru** • Entre risques et bénéfices 50
**Vins nature** • Une charte qui mûrit 52
**Allergies** • Les pollens sont de sortie 53
**SVOD** • Films et séries à volonté ! 54
**Vélos et trottinettes électriques** • Comment recycler votre batterie 58

## FORUM

**Vos courriers,** vos questions et nos réponses 60

## TOUT S'EXPLIQUE

**Agriculture biologique** • Un nouveau label bio et équitable 64
**Assurances** • Refus d'indemniser pour déclaration inexacte 65
**Banque** • Demander un découvert occasionnel 65

## ESPION, LÈVE-TOI !

**Un logo au cœur d'une intrigue** 66


Le numéro 590 de *Que Choisir* a été tiré à 524 000 exemplaires.

**CRÉDITS DE COUVERTURE** BURGER/PHANIE • ANDRES-PAVELVOZMISCHEV/ADOBE STOCK • MOTORTION FILMS/SHUTTERSTOCK

# À nos abonnés, à nos lecteurs

Malgré la crise du coronavirus, les équipes de *Que Choisir* se sont mobilisées pour éditer vos magazines. Leur réalisation a, bien évidemment, été plus compliquée, mais nous avons mis un point d'honneur à les boucler en temps et en heure, selon le calendrier prévu.

## Des magazines livrés en temps et en heure

# **Vos magazines « papier »** seront ainsi livrés dans les kiosques et chez les marchands de journaux. De fait, les lecteurs occasionnels de *Que Choisir* devraient pouvoir les trouver sans trop de difficultés... en respectant les mesures « barrière » lorsqu'ils se déplaceront pour les acheter.

# **Concernant les abonnés**, la situation est plus complexe. L'acheminement postal étant très perturbé, certains recevront leur *Que Choisir* avec retard. Rappelons que, selon la formule d'abonnement prise, nos abonnés peuvent consulter leurs magazines (*Que Choisir*, donc, mais aussi *Que Choisir Argent*, *Que Choisir Pratique* et *Que Choisir Santé*) en version numérique (accès libre) sur le site Internet **Kiosque.quechoisir.org**. Ils y retrouvent les mêmes articles (même fond, même forme) que ceux publiés dans la version papier. Un service qui, dans le contexte actuel, peut se révéler bien utile !

## Consulter *Que Choisir* sur notre site Web

# **Munissez-vous de votre numéro d'abonné**. Il figure sur le film transparent d'expédition des magazines et sur tous les courriers adressés par notre service abonnement.
# **Tapez,** dans la barre de navigation de votre moteur de recherche, **https://kiosque.quechoisir.org**.
# Une fois la page ouverte, **cliquez** sur **« S'identifier »**, puis sur **« Cliquez ici »** dans le cartouche **« À noter »**.
# **Connectez-vous** en entrant votre adresse e-mail, si vous avez un compte attaché au site Quechoisir.org. Sinon, tapez votre numéro d'abonné.
# **Cliquez sur « Je me connecte »**. Dans les fenêtres qui suivront, il faudra renseigner votre code postal puis redonner votre numéro de compte ou d'abonné.
# Les magazines auxquels vous êtes abonné apparaissent alors à l'écran. En cliquant dessus, **vous pouvez accéder aux divers numéros**, dont celui en cours. Vous les feuilletez alors dans leur version numérique.

## Les commandes de livres édités par *Que Choisir*

Comme vous le savez, nous éditons des ouvrages pratiques vendus par correspondance.
# Dernier en date : ***Guide pratique pour bien vivre avec son âge*** (mars 2020). De nombreuses commandes sont actuellement bloquées dans le circuit postal. Pour celles reçues et honorées avant la crise sanitaire, les ouvrages ont été expédiés, mais ils peuvent ne pas avoir encore été livrés par La Poste. Patience ! Tout devrait rentrer dans l'ordre une fois que l'on reviendra à un rythme normal.

***Les équipes de* Que Choisir *vous remercient pour votre fidélité et votre compréhension en ces temps difficiles !***

A. LECOMTE

**ARNAUD DE BLAUWE**
RÉDACTEUR EN CHEF

# Plus tard…

J'écris ces lignes alors que le coronavirus produit ses ravages. Notre soutien, nos pensées se tournent vers ceux qui ont perdu un proche, ceux que le virus a emportés, à l'hôpital mais aussi derrière les murs des maisons de retraite ou des domiciles privés. Des personnes, âgées ou non, en pleine forme ou non, parties seules, sans être entourées des leurs, mesures de sécurité sanitaire obligent. Notre soutien, nos pensées vont également vers ces hommes et femmes qui, sur le terrain, se battent pour stopper cette épidémie et faire marcher le pays. À la proue de ce navire, bien sûr, les soignants, accompagnés des pompiers, forces de l'ordre, militaires, postiers, éboueurs, salariés de la grande distribution, agriculteurs, routiers… Et pardon à ceux que l'on n'a pas cités. Oui, une fois le Covid-19 vaincu, il faudra revenir débattre, questionner. A-t-on bien fait ? Nous a-t-on « caché » des choses ? Saurons-nous tirer les conséquences de cette crise sanitaire d'une ampleur inédite ? Oui, on en parlera. Plus tard…



ÉVÉNEMENTS FAMILIAUX

## Gérer les annulations

Le confinement oblige de nombreux Français à reporter des réunions familiales importantes (mariages, baptêmes, bar et bat-mitsvah, etc.). Après avoir contacté la mairie et/ou le lieu de culte éventuel afin de différer l'événement, rapprochez-vous des prestataires engagés (salle, DJ, traiteur, fleuriste…) pour trouver une date qui convienne au maximum de personnes. Un report est préférable à une annulation : cela évite à ces professionnels une perte d'exploitation et la nécessité de rembourser les acomptes déjà versés, ce qui risque de mettre en danger leur activité. Si vous ne pouvez malheureusement pas envisager l'ajournement et souhaitez récupérer votre argent, vérifiez que vous avez bien la possibilité d'annuler contractuellement sans frais la prestation en cas de force majeure (voir art. 1218, al. 1er, du Code civil). Si vous avez souscrit une assurance mariage, examinez également ses garanties… et ses exclusions, variables selon les contrats (une majorité exclut, cependant, pandémies et épidémies). Il est, en outre, toujours envisageable d'essayer de trouver une solution à l'amiable avec les entreprises concernées. ◆

***Essayez plutôt de trouver une nouvelle date***

SANTÉ

## Si vous vivez avec une personne contaminée

Un membre de votre famille est atteint du Covid-19, comment éviter la transmission intrafamiliale ? Si le logement le permet, réservez-lui chambre, salle de bains et toilettes personnelles. Il prendra ses repas dans la chambre et vous y apporterez son plateau. Si ce n'est pas possible, lorsqu'il fréquentera les espaces communs, il devra porter un masque chirurgical, et tout ce qu'il touchera (poignées de porte, bouton de chasse d'eau…) sera aussitôt désinfecté. Chaque jour, il se douchera en dernier et la salle de bains sera assainie après son passage. Privilégiez l'eau de Javel. Une dilution à 0,1 % (diluez selon le pourcentage d'hypochlorite de sodium indiqué sur le flacon) est efficace et permet de limiter la corrosion des surfaces, mais il faut laisser le produit agir une minute avant de rincer. Vous pouvez aussi utiliser de l'alcool à 70°. En revanche, le vinaigre blanc n'a pas prouvé son efficacité contre les virus. Une température de 60 °C inactive le SARS-CoV-2. D'abord, cela concerne le linge. Lavez souvent les draps du malade, en prenant soin de ne pas trop les secouer pour éviter la diffusion de l'agent infectieux dans l'air, ainsi que ses habits. Comme ces derniers ne supportent pas tous une si haute température, remisez-les dans un sac fermé et attendez la disparition du virus. Pour l'instant, on ne connaît pas le nombre de jours requis, il est donc préférable de faire le deuil de ces vêtements pendant quelque temps. Ensuite, si vous possédez un lave-vaisselle, programmez-le également sur un cycle à 60 °C. Dans le cas contraire, lavez assiettes, verres, récipients et autres couverts à l'eau très chaude, désinfectez-les à la Javel diluée et rincez-les abondamment. En outre, l'aspirateur diffusant les particules, nettoyez plutôt les sols à la serpillière. Enfin, comme toujours, aérez fréquemment et lavez-vous les mains scrupuleusement. ◆

P.TURPIN/PNS

**ALIMENTATION**

# Un approvisionnement bouleversé

— Par **ELSA ABDOUN** et **ELSA CASALEGNO**

Avec la crise sanitaire du coronavirus, les consommateurs ont été confrontés à une série de difficultés pour leurs courses alimentaires. Ils ont donc bouleversé leurs habitudes. Entre magasins, livraisons et circuits de proximité, le point sur ce nouveau paysage.

G.ROLLE/REA

### # En magasin, réassorts assurés

Submergées par la frénésie avec laquelle les Français ont fait des provisions lors de la première semaine du confinement, les enseignes de la distribution ont encaissé des ruptures de stocks sur certains produits de base (pâtes, riz, farine, œufs, sucre, beurre, etc.). Cette explosion de la demande a contraint les industriels à réorganiser leurs chaînes de production pour se concentrer sur ces denrées. Pour autant, la pénurie ne guette pas, même si le consommateur a parfois dû arpenter plusieurs points de vente pour remplir son cabas. Et les achats se sont régularisés depuis la troisième semaine (au moment où nous écrivons ces lignes, ndlr). Des magasins ont élargi leurs horaires d'ouverture ou ouvert le dimanche, afin de mieux répartir la fréquentation et d'appliquer les mesures de distanciation sociale. D'autres, à l'inverse, les ont réduits pour mieux gérer leurs effectifs.

### # Drives et livraison à domicile victimes de leur succès

Saturés par un afflux massif de connexions (six à sept fois plus que d'habitude chez Carrefour, par exemple), les sites Internet des distributeurs ont subi des bugs les premiers temps, et le délai nécessaire à la préparation des commandes en drive et aux livraisons à domicile s'est envolé. Avec de grandes disparités selon les zones. À Paris, en particulier, la situation se révèle tendue, avec une attente qui a grimpé à une semaine. Les enseignes se sont adaptées : les horaires ont été étendus et du personnel a été recruté. Dans tous les cas, anticipez vos achats !

### # Des commandes parfois incomplètes

Les ruptures de stocks concernent également le drive. Bien sûr, les commerçants n'ont pas le droit de vous facturer les produits manquants. Deux cas de figure : soit vous réglez vos courses lors de votre commande et, quand vous les récupérez, vous êtes alors recrédité du montant correspondant à celui des articles absents ; soit vous payez vos achats au moment du retrait. La pratique de Leclerc laisse pour le moins dubitatif : le client reçoit un bon d'achat à utiliser avant une certaine date limite. Sachez que vous pouvez demander le remboursement immédiat, mais vous devrez vous rendre dans l'espace client…

**QUE CHOISIR VIGILANT !**

### Des prix stables au début du confinement

D'après une étude de l'UFC-Que Choisir menée au début du confinement, les distributeurs ont joué le jeu de la solidarité nationale avec des prix quasiment stables. Du 2 au 22 mars, la hausse moyenne s'élevait à 0,3 % sur 104 produits de première nécessité en grandes surfaces. Lait, pâtes et mouchoirs affichaient les plus fortes hausses (de 0,5 à 0,9 %). Toutefois, début avril, on constatait l'envolée des prix de certains fruits et légumes.

### # Explorez les circuits courts

Les supermarchés ne sont pas les seuls à livrer. Explorez les circuits courts ! Ils offrent un approvisionnement local, tout en confortant les petits exploitants, dont certains ont vu leurs débouchés se fermer (marchés, restaurants, cantines…). Pour écouler leur production, ils proposent la vente à la ferme ou la livraison à domicile. Des sites les recensent [1], ainsi que les réseaux des Amap (Reseau-amap.org) et des Civam (Civam.org), des collectivités comme la région Occitanie… Si vous ne pouvez pas vous déplacer, des solutions de livraison existent via des sites Web ou des applications pour smartphone [2].

### # Faites jouer la solidarité

Enfin, pour faire vos courses, il y a des sites d'entraide entre voisins (Allovoisins.com ou Voisinssolidaires.fr). Une affichette à l'entrée de l'immeuble, ça marche aussi ! ◆

*(1) Bienvenue-a-la-ferme.com, Locavor.fr, Laruchequiditoui.fr, Bioetlocal.org ou Lafourche.fr pour le bio, Kelbongoo.com pour des produits de Picardie…*
*(2) Pourdebon.com, Culinaries.fr, Localizz.fr, Rapidle.com pour les producteurs et commerçants locaux, Poiscaille.fr pour les produits de la mer…*

KOLTUKOV/ADOBE STOCK

La peur du Covid-19 ne doit pas vous faire baisser la garde !

ARNAQUES

# Protégez-vous aussi d'une autre

**Diverses tentatives d'escroqueries liées au Covid-19 se multiplient sur le Web mais aussi à domicile. Le point sur les diverses menaces et la riposte des autorités.**

— Par **MARIE BOURDELLÈS**

Opportunistes, les escrocs tentent de profiter de la crise du coronavirus. Fraudes et arnaques se sont ainsi multipliées. Sur le Web, d'abord. Des sites frauduleux commercialisent des masques de protection, alors que ceux qui sont efficaces contre le Covid-19 (FFP2, avec valve, ou chirurgicaux) ont été réquisitionnés par l'État jusqu'au 31 mai (décret du 3 mars 2020). Leur vente est interdite en France, et leur diffusion doit faire l'objet d'une ordonnance médicale.

## # Oublions Save-protect.fr

Le site n'était plus en service fin mars, mais il invitait à se protéger du virus grâce à un équipement doté d'une *« technologie militaire »* et d'un *« filtre PM 2,5 composé de cinq couches »*. Un jargon technique et obscur n'augurant rien de fiable.

## # Relaxsoin.fr n'est pas sérieux

Ce site propose des *« masques de prévention anti-poussière/pollution »* dans sa collection Soin, une *« offre exclusive »* (début avril, les stocks étaient cependant épuisés). Soit les commandes ne sont pas honorées, soit l'article reçu, inefficace, ne correspond en rien à celui vanté en ligne.

## # Gels hydroalcooliques au prix fort

Leurs prix ont été encadrés par le décret du 5 mars 2020 : de 15 € à 40 € par litre, selon la contenance du flacon. Mais des produits à des tarifs bien supérieurs continuent de circuler.

## # Gare au phishing

Des campagnes de phishing (ou hameçonnage) ont été signalées. L'un des appâts les plus utilisés ? L'accès à un vaccin ou à un traitement préventif ou curatif contre le coronavirus, moyennant paiement en ligne. De fausses promesses ! À ce jour, aucun vaccin n'existe, et tout médicament doit être dispensé par un médecin, via une ordonnance. Alors méfiez-vous ! Ces e-mails ont été envoyés par des cybercriminels qui n'ont qu'un seul but : vous extorquer argent et données personnelles.

## # Vigilance de mise sur le Net

Accès gratuit à Netflix durant le confinement, aide pour remplir l'attestation de déplacement en ligne (Generer-attestation.fr ou Vik.io/sortie, page désormais fermée), objets ou remèdes miracles (qui peuvent s'avérer dangereux pour votre santé !) censés lutter contre le Covid-19, etc., les offres douteuses pullulent sur la Toile. L'Autorité des marchés financiers (AMF) et l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (l'ACPR, qui supervise la banque et l'assurance) invitent les Français, *« dans cette période où [ils] doivent se confiner à leur domicile et font un usage accru d'Internet »*, à *« redoubler de vigilance face aux campagnes de démarchage téléphonique, aux courriels frauduleux soi-disant adressés par un tiers de confiance mais aussi aux bannières publicitaires en ligne renvoyant vers des formulaires à remplir »*. Les deux régulateurs alertent sur l'apparition de faux placements, produits bancaires ou d'assurance, notamment des offres d'investissement dans le whisky, les grands crus ou l'or. Tout est mensonger, vous ne ferez que perdre de l'argent. N'hésitez pas à consulter la liste noire des contenus illicites sur le site de l'AMF.

## # Les aigrefins sont de sortie

La malveillance n'est pas que numérique : entreprises privées commercialisant des tests rapides de diagnostic du Covid-19 aux Ehpad, prétendus employés communaux

P.TURPIN/PNS-C.SITTLER/REA-MATAREZO/ANDIA

# épidémie

proposant de désinfecter votre habitation, supposés gendarmes qui verbalisent des passants pour non-respect des règles de confinement et exigent un paiement en espèces… Il ne s'agit que de malfaiteurs, qui s'en prennent à votre porte-monnaie ou cambriolent votre domicile.

**# La répression des fraudes agit**

Face à une telle prolifération d'escroqueries, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a lancé un plan de lutte. Elle procède à des contrôles de prix sur les gels hydroalcooliques et enquête sur les sites malveillants pour *« traquer les remèdes miracles ou produits dangereux »*. Elle invite les consommateurs ayant repéré une arnaque à la signaler sur sa plateforme en ligne **SignalConso**, mise en service en février dernier. Un formulaire de déclaration dédié au Covid-19 est disponible. Afin de prévenir tout piège, fiez-vous aux informations officielles : sites Internet du gouvernement, de votre Agence régionale de santé (ARS) et de la DGCCRF. En cas de doute, un numéro vert a été créé pour répondre aux questions non médicales (0 800 130 000). Retrouvez de plus amples informations sur notre site, Quechoisir.org. ◆

TRAIN ET AVION

## Comment vous faire rembourser

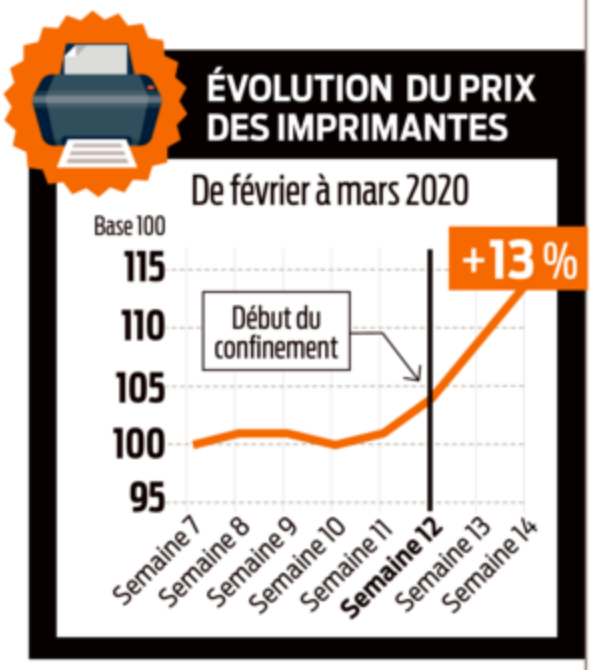
**À la SNCF** Les billets TGV ou Intercités jusqu'au 24 juin inclus peuvent être échangés ou annulés sans frais, même ceux affichés non remboursables. Pour ces trains-là (et ceux à destination de la Belgique et du Luxembourg), rendez-vous aux rubriques « Mes commandes » du site OUI.sncf ou « Mes voyages » de l'appli. Le remboursement sans frais est possible jusqu'à 60 jours après la date prévue du voyage, mais dans ce cas, vous devrez remplir le formulaire de réclamation SNCF. Si vous aviez réservé une place dans un Ouigo, dont la circulation est interrompue depuis le 27 mars, vous auriez dû procéder à l'annulation avant le départ : il est trop tard. Du côté de l'Eurostar, les trajets prévus avant le 1er juin peuvent être annulés sur https://help.eurostar.com/covid19/#/. L'indemnisation se fait en bon d'achat, utilisable jusqu'au 30 septembre pour des déplacements jusqu'à fin mars 2021. Pour les TER, les demandes de remboursement des voyages jusqu'au 30 avril peuvent se faire jusqu'à 60 jours après la levée du stade 3 de l'épidémie, sur le site régional du TER concerné ou en gares et guichets SNCF lorsqu'ils rouvriront.

**Dans l'aérien** Si votre avion a été annulé, vous bénéficiez d'un remboursement intégral : le transporteur décrit la procédure dans l'e-mail qu'il vous a envoyé. En théorie, il ne peut pas imposer une indemnisation en bon d'achat en cas d'annulation. Des compagnies le font et réclament à l'Union européenne que ça soit autorisé. Les clients dont le voyage a été maintenu peuvent le différer par précaution, la plupart des compagnies proposant soit le report, soit le remboursement, souvent sous forme d'avoir. Dans ce cas, ce dernier n'est pas obligatoire. ◆

PRIX

## Les imprimantes ont flambé

Ça a chauffé sur le marché des imprimantes ! Selon l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir, le prix des jets d'encre et lasers grand public a bondi de 13 % lors des deux premières semaines du confinement ! Une hausse loin d'être anodine. D'abord, parce qu'elle correspond à la moyenne des augmentations, et non à celle des prix. Il s'agit donc d'une vraie valse des étiquettes, pas d'une hausse artificielle qui pourrait s'expliquer par une disparition de modèles d'entrée de gamme, par exemple. Ensuite, parce que les prix de ces appareils sont d'ordinaire plutôt stables. Depuis le début de l'année et jusqu'au 16 mars, l'évolution moyenne des prix n'avait jamais dépassé 2 ou 3 % en sept jours. Ce phénomène est d'autant plus surprenant que nous avions rarement constaté un tel enchérissement dans un laps de temps aussi court. Le fait que de nombreux foyers aient cherché à s'équiper pour éditer attestations de sortie ou devoirs des enfants est lié. D'ailleurs, notre étude montre que le nombre de références disponibles sur les sites marchands a baissé de 42 % par rapport à la veille du confinement ! Certains vendeurs ont, de toute évidence, profité de la situation. Des pratiques peu reluisantes mais légales, les prix étant libres. ◆




KOLTUKOV/ADOBE STOCK

Analyse critique

IMPACT DE L'AGRICULTURE

# Avantage au bio

Récemment, une étude de l'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae) démontrait que l'analyse de cycle de vie (ACV), l'outil le plus courant pour évaluer les impacts sur l'environnement de l'agriculture et de l'alimentation, était trop simpliste. Passant *« à côté d'avantages majeurs de l'agriculture biologique »*, l'ACV amène notamment à conclure que cette dernière a plus de répercussions que l'agriculture conventionnelle, en raison de rendements plus faibles, qui mobilisent davantage de surfaces. Mais l'ACV oublie des points essentiels, assurent les chercheurs. Et de citer la biodiversité, d'une importance cruciale. *« L'agriculture conventionnelle s'est avérée être une des principales causes du déclin des insectes et des oiseaux. »* Autre élément majeur laissé de côté, *« les résidus de pesticides dans le sol, l'eau et les aliments, qui peuvent être nocifs pour la santé humaine, les écosystèmes terrestres et aquatiques »*. Concernant la dégradation des terres, les atouts des pratiques agricoles biologiques, comme les rotations des cultures, *« sont paradoxalement souvent négligés dans les études d'ACV »*, jugent les scientifiques. Par ailleurs, cet indicateur estime l'impact environnemental par kilogramme produit, ce qui favorise l'agriculture intensive. Les auteurs de l'étude demandent qu'on y intègre la biodiversité, la qualité de la ressource en eau, celle du du sol, ainsi que le bien-être animal. Autant d'enjeux déterminants pour les consommateurs. ◆

Les pratiques agricoles bio préservent la biodiversité et n'appauvrissent pas les sols.

L.LECARPENTIER/REA

COSMÉTIQUES NATURELS

# Trop d'entorses à l'honnêteté

Le marché des cosmétiques bio et naturels explose et cela aiguise les appétits : la tentation est grande d'afficher des allégations vertes pas toujours fondées. Les contrôleurs de la répression des fraudes ont visité 614 entreprises et constaté des entorses « fréquentes » (24 % de taux d'anomalies) à la réglementation. Mise en avant du caractère « naturel », « vegan », « écologique » ou « biodégradable » non étayée, mention « non testé sur les animaux », interdite puisque c'est le cas de tous les cosmétiques, survalorisation d'un ingrédient présent en quantités infimes… Les enquêteurs déplorent aussi une traçabilité trop peu respectée. D'après leurs analyses en laboratoire, près d'un quart des quelque 200 produits étaient non conformes car contenant des allergènes non étiquetés, voire des substances plus dangereuses comme des métaux lourds. Choisir des soins labellisés bio permet d'éviter les fraudes les plus grossières.

Près d'un quart des produits analysés étaient non conformes.

H.DE GUELTZL/PNS

LINGETTES DÉSINFECTANTES

# Pas dans les toilettes !

C'est une alerte générale ! Qu'il s'agisse de syndicats d'assainissement locaux ou de grands opérateurs privés, tels Veolia ou Suez, les exploitants de stations d'épuration et les responsables des canalisations d'eaux usées n'en peuvent plus. Depuis le début de l'épidémie de Covid-19, ils dressent tous le même constat. Les interventions d'urgence se multiplient pour déboucher les canalisations d'eaux usées obstruées par des lingettes désinfectantes et des gants jetables. Et quand les canalisations les laissent passer, c'est au niveau des stations d'épuration qu'il faut opérer sans délai. Ces produits d'hygiène s'y agglomèrent en paquets, bouchent les grilles et les pompes. Sans l'envoi rapide d'équipes de techniciens, alors que les effectifs sont en nombre réduit en cette période de crise sanitaire, le système d'assainissement ne peut plus jouer son rôle. Les eaux polluées partent dans la nature sans traitement. Covid-19 ou non, il convient de le rappeler : ni les lingettes, désinfectantes ou autres, ni les gants jetables ne sont biodégradables. Même quand leurs fabricants indiquent la mention « biodégradables » ou « compatibles tout-à-l'égout » sur leurs emballages, c'est faux. Et cela vaut également pour les rouleaux de papier toilette, parfois parés de cette « fausse vertu ». Pour tous, une seule destination : la poubelle ! ◆

**Retrouvez régulièrement *Que Choisir* dans**

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

P.GLEIZES/REA

BIEN-ÊTRE ANIMAL

# Ça bouge dans la volaille

Producteurs et distributeurs font bouger les lignes sur le bien-être animal (lire aussi QC nos 588 et 589 sur le sujet). Ainsi, d'ici à la fin de l'année, une sorte de « Confort-Score » devrait apparaître sur près de 10 % des volailles. Il permettra au consommateur de connaître leurs conditions de vie, de leur naissance jusqu'à leur abattage (en passant par l'élevage et le transport). Cette initiative est portée par Casino, quatre associations de défense des animaux (LFDA, CIWF, OABA et Welfarm) et des éleveurs (Les fermiers de Loué et Fermiers du Sud-Ouest). Destinée pour l'heure à la filière des poulets de chair, une première

## *Les conditions de vie des poulets sont évaluées*

étiquette (imprimée sur le ticket poids/prix du produit ou accessible via QR Code) a vu le jour en 2018, visible sur les produits Casino Terre & Saveurs et Les fermiers de Loué. Basée sur 230 critères de bien-être animal [1], elle se présente sous la forme d'une échelle de notation de A à D (supérieur, bien, assez bien, standard). Carrefour, les magasins U

et Galliance, marque de la coopérative Terrena, viennent de s'associer à la démarche [2]. Leur arrivée a été l'occasion d'un toilettage, avec l'ajout d'une lettre E (minimal) et d'un pictogramme visualisant le mode d'élevage : parcours arboré, accès à l'extérieur, bâtiment amélioré, bâtiment en progrès, en bâtiment. Cette nouvelle étiquette s'affichera bientôt sur d'autres références de poulets : Fermiers du Sud-Ouest, Monoprix gourmet, Galliance, Carrefour et U. ◆

*(1) Par exemple, l'accès à l'extérieur, l'éclairage par la lumière naturelle, la présence de perchoirs et d'objets à piquer, une surface au-delà du minimum réglementaire, la durée d'engraissement, le temps de transport, l'étourdissement avant saignée...*
*(2) Les participants au projet sont réunis dans l'association Étiquette bien-être animal (Etiquettebienetreanimal.fr).*

## APPEL À TÉMOIGNAGES

### Complémentaires santé

Malgré la télétransmission des données de paiement par votre médecin ou le centre de radiologie/d'examens biologiques, votre complémentaire santé vous réclame la facture des soins avant de rembourser ? Votre témoignage nous intéresse.

**Écrivez à Anne-Sophie Stamane, rédaction de *Que Choisir*, 233, boulevard Voltaire – 75011 Paris.**

## RAPPELS PRODUITS

**VEILLEUSE À PILES PANDA DE MARQUE PANDY**

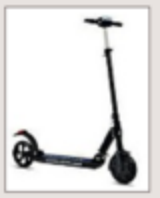
Code-barres : 5024418199014. **PROBLÈME :** certains produits ne présentent pas de vis de fermeture du compartiment à piles, ce qui rend l'accès aux piles facile et entraîne un risque d'ingestion pour les enfants. **OÙ S'ADRESSER :** si c'est le cas, rapportez la veilleuse en point de vente pour remboursement.

**LAVE-LINGE BOSCH ET SIEMENS FABRIQUÉS EN FÉVRIER 2019**

**PROBLÈME :** risque de blessure causée par le tambour. **OÙ S'ADRESSER :** procédure et identification des modèles sur https://productsafety.bsh-group.com/fr/fr/drums. Le remplacement sera gratuit. Informations au 0 800 970 894.

**SIÈGE AUTO IZI GO X1 DE MARQUE BESAFE**

Numéro de série : de ZG0247548 à ZG (0) 270529. **PROBLÈME :** risque lors d'une utilisation avec la base Isofix. **OÙ S'ADRESSER :** prenez contact avec un revendeur BeSafe pour une réparation. Informations au +33 (0) 185 859 336 ou, par e-mail, sur reclamation.fr@hts.no.



**TROTTINETTE ÉLECTRIQUE DE MARQUE SPY VENDUE PAR INTERSPORT** Référence : 301072. **PROBLÈME :** court-circuit possible. **OÙ S'ADRESSER :** contactez le service client au 09 69 32 18 19 jusqu'au 27 mai 2020.

**PLANCHA EXTÉRIEURE ET INTÉRIEURE DE MARQUE KRAMPOUZ**

Référence : GECIA 3. **PROBLÈME :** risque électrique dans certaines conditions d'utilisation. **OÙ S'ADRESSER :** contactez le service client au 0 800 94 37 64 ou, par e-mail, à rappelplancha@krampouz.com, pour obtenir des informations sur le retour et la réparation du produit.

**DÉBROUSSAILLEUSE À ESSENCE DE MARQUE STERWINS** Références : Petrol brush cutter 43 cc et Petrol brush cutter 52 cc. Lots : PBC2-43B-AB2/PBC2-43B-SB2/PBC2-43L-AB2/PBC2-52B-SB2/PBC2-52B-AB2. **PROBLÈME :** l'accessoire de coupe peut se desserrer pendant l'utilisation et être éjecté. **OÙ S'ADRESSER :** remboursement en magasin d'achat.

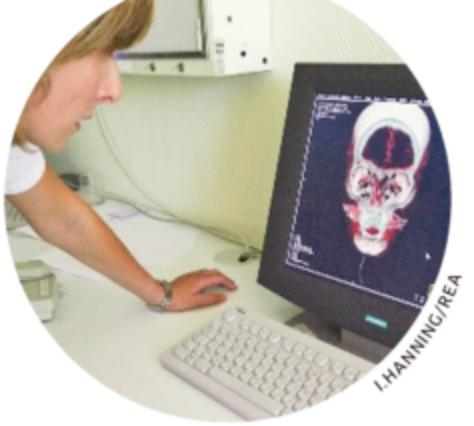
Tous les rappels de produits sont sur notre site **QUECHOISIR.ORG**

PLACEMENTS FINANCIERS

# Et encore des abus... sanctionnés !

Une récente condamnation de Generali Vie à une amende de 10 millions d'euros, par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), confirme que les abus en matière d'épargne sont très largement partagés dans le milieu financier. La compagnie italienne a été épinglée pour la gestion de quelque 18 000 contrats retraite (PER, Perco). L'APCR a notamment remarqué que celle-ci avait prélevé des frais de sortie anticipée non prévus pour sa solution Vie entreprise système autométrique (Vesa). En ce qui concerne FipAvenir 83, Horizon 2000 et VE, Generali Vie n'a pas respecté les clauses de revalorisation financière. Ce dernier manquement a, par exemple, entraîné une diminution de la rente de base d'environ 14 % pour certains contrats. Pour plusieurs autres produits plus anciens, comme Fonds collectifs (encours de 1,4 million d'euros), Fonds de pension (encours de 0,9 million d'euros) ou Horizon multiples entreprises (encours de 5 millions d'euros), le gendarme des banques et des assurances a constaté qu'il était impossible à Generali Vie de reconstituer les modalités de calcul et de revalorisation des prestations versées aux assurés conformément aux engagements pris (ces contrats, qui ne sont plus commercialisés, avaient été ouverts par des sociétés rachetées depuis par Generali). Dans ces cas-là, la compagnie a la plupart du temps appliqué les conditions les moins favorables aux épargnants. L'assureur reconnaît sa responsabilité pour une partie des griefs seulement, en raison d'erreurs matérielles. Et il assure avoir indemnisé les clients concernés (pour un montant global de plus de 5 millions d'euros). La sanction infligée par l'APCR est susceptible d'appel. ◆

HAMILTON/REA


I.HANNING/REA

ACCIDENT VASCULAIRE CÉRÉBRAL

## De fortes disparités départementales

La mortalité à 30 jours à la suite d'un AVC ischémique (en raison d'une artère bouchée) varie quasiment du simple au double selon le département de résidence. De 8,1 % à Paris, le taux atteint 14,2 % dans les Vosges. Ces chiffres ont été publiés dans le *Bulletin épidémiologique hebdomadaire (BEH)*. Les auteurs de l'étude (données d'hospitalisation de 2013 à 2015) ont trouvé que la différence pouvait s'expliquer par les inégalités sociales, l'absence d'unités de soins intensifs neurovasculaires ou encore l'état de santé antérieur. Mais même en tenant compte de ces paramètres, la létalité n'était pas identique sur l'ensemble du territoire. D'autres facteurs peuvent jouer : le tabagisme, l'obésité, ainsi que le délai et la qualité de la prise en charge.

VINCI AUTOROUTES 107.7
Retrouvez chaque semaine les chroniques conso de **Que Choisir sur Radio Vinci** Autoroutes.

## VÉHICULES AU RAPPEL

Ford Puma

Mercedes Classe A

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

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

**LES FORD PUMA** produits entre le 6 novembre 2019 et le 29 janvier 2020.
**PROBLÈME :** risque de dysfonctionnement de l'airbag conducteur (ressort de maintien défectueux).

**LES MERCEDES CLASSE A, CLASSE B ET CLA** construites entre le 28 août 2014 et le 2 novembre 2017.
**PROBLÈME :** mauvais calibrage du capteur de siège passager avant. Conséquence : un siège pour enfant peut être « identifié » comme une personne, et inversement, au risque de perturber le déclenchement de l'airbag frontal.

**LES OPEL INSIGNIA** fabriquées du 2 mai 2017 au 21 février 2019.
**PROBLÈME :** fragilité d'une canalisation de retour d'huile et possibilité d'une fuite d'huile pouvant causer un incendie.

**LES OPEL ZAFIRA** produits du 21 février 2019 au 9 septembre 2019.
**PROBLÈME :** éventuelle fuite de carburant au niveau d'une canalisation d'alimentation.

**LES CITROËN BERLINGO** construits entre juillet 2018 et novembre 2019.
**PROBLÈME :** la ceinture de sécurité du passager avant peut être défectueuse et ne pas retenir correctement la personne, ce qui augmente le risque de blessure en cas d'accident.

**LES PEUGEOT PARTNER ET RIFTER** fabriqués entre juillet 2018 et novembre 2019.
**PROBLÈME :** la ceinture de sécurité du passager avant peut être défectueuse et ne pas retenir correctement la personne, d'où un risque accru de blessure en cas d'accident.

**LES RENAULT CLIO IV ET CAPTUR II** produits avant le 24 juillet 2019.
**PROBLÈME :** court-circuit possible au niveau de la borne positive de la batterie.

HELVET IMMO

# BNP Paribas gagne du temps

**Une attitude indécente**

BNP Personal Finance (BNP-PF), filiale de la BNP, a fait appel de la décision du tribunal correctionnel de Paris la sanctionnant dans l'affaire des crédits immobiliers Helvet Immo, des prêts toxiques libellés en francs suisses mais remboursables en euros, qu'elle a vendus aux particuliers (*QC* nº 590). Le jugement rendu contre elle, le 26 février dernier, la condamnait à verser immédiatement plus de 120 millions d'euros de dommages-intérêts aux victimes de ces emprunts et aux associations de consommateurs, dont l'UFC-Que Choisir. BNP-PF a aussi demandé la suspension de l'exécution immédiate du jugement. Si la situation n'était pas si grave pour certains emprunteurs, étranglés par les mensualités de remboursement, on pourrait en sourire. L'établissement financier explique en effet sa motivation à contester l'exécution provisoire d'indemniser les parties civiles... par le seul souci de l'intérêt de ces dernières ! *« Notre démarche est justifiée par le fait que si le jugement en appel inversait celui de première instance, [elles] seraient tenues de restituer les sommes versées à titre provisoire, ce qui pourrait entraîner des difficultés considérables »*, avance-t-il. Certes, la filiale de BNP Paribas, en agissant ainsi, est dans son droit. Lors d'une procédure d'appel, il est possible de saisir en référé le premier président de la cour d'appel pour solliciter en accéléré la suspension d'une exécution provisoire (article 515-1 du code de procédure pénale). Pour autant, cela n'ôte en rien le caractère indécent de la requête de BNP Paribas qui, comme de nombreuses banques dans de telles circonstances, joue la montre pour décourager les victimes. En l'espèce, elle refuse toujours de reconnaître la moindre responsabilité dans ce dossier. Pour le service juridique de l'UFC-Que Choisir, cette démarche semble principalement se fonder sur des motifs purement financiers au détriment des parties civiles : *« Si l'argent reste à BNP Paribas, cette dernière pourra continuer à le faire fructifier (via des prêts et des investissements). Tout en réclamant la suspension de l'exécution, elle a le droit de continuer à exiger l'exécution de contrats de prêts ruineux pour les consommateurs. Or, ces dommages-intérêts doivent permettre à ces derniers de rembourser leur prêt Helvet Immo et de réduire leurs échéances. Y aurait-il deux poids, deux mesures ? »* À ce jour, la cour d'appel ne s'est pas encore prononcée. ◆

***La banque a fait appel de la décision du tribunal***

IP3/MAXPPP

**BNP Personal Finance a été condamnée à une lourde amende pour avoir commercialisé des prêts immobiliers toxiques.**

## *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 repose sur votre consentement, que vous pouvez retirer à tout moment.

A. LECOMTE

**ALAIN BAZOT**
PRÉSIDENT DE
L'UFC-QUE CHOISIR

COVID-19

# Rien ne sera plus comme avant ?

L'inévitable « pause consumériste » engendrée par le confinement, la suspension de nombre de déplacements et d'achats futiles concourent à faire découvrir une autre façon de vivre, à mettre en valeur les vertus des circuits courts, à développer des solidarités entre citoyens. S'avère-t-elle prometteuse d'un changement profond, d'une prise de conscience que la surconsommation n'est pas la clé d'une existence épanouie ? Les habitudes prises aujourd'hui par obligation demeureront-elles demain par conviction ? La consommation constituera un levier majeur de la reprise économique. Jamais les choix que les consommateurs

## *Espérons que nos nouvelles habitudes perdureront*

auront à faire ne seront aussi déterminants pour qu'une économie nouvelle voie le jour. Il faut espérer que nous serons à la hauteur de cet enjeu. Tout comme nos gouvernants. Peut-on y croire en entendant les termes de l'adresse du président Macron ? *« Déléguer notre alimentation, notre protection, notre capacité à soigner […] à d'autres est une folie »* et d'affirmer que *« rien ne sera plus comme avant »*. La globalisation, la course au libre-échange seront-elles remises en cause ? On a le droit d'en douter. Interdire les marchés locaux pour obliger les Français à se rendre en grandes surfaces représente un contre-signal que l'exigence sanitaire ne justifiait pas. Pour l'heure, les pensées se tournent vers les malades et les familles endeuillées. Et vers les soignants, qui se donnent sans compter dans un hôpital mal en point. S'ils méritent nos applaudissements, la reconnaissance ne doit pas s'arrêter là. ◆

Retrouvez les billets d'Alain Bazot sur
**QUECHOISIR.ORG**



# DES ACTIONS **NATIONALES**

VOYAGES

## Droits des clients préservés

Si la crise du coronavirus impacte largement l'économie, le tourisme, avec des annulations en série, est particulièrement touché. Instrumentalisant la situation, certains acteurs du secteur n'ont pas manqué de plaider pour la suppression du remboursement des clients. Ils entendent ne leur proposer qu'un simple report, parfois dans des délais restreints (jusqu'au 31 décembre 2020). L'UFC-Que Choisir s'est donc mobilisée pour que les droits des consommateurs, prévus par les textes européens, soient préservés – même si, dans un esprit constructif, l'association est ouverte à des solutions invitant à privilégier l'ajournement plutôt que le dédommagement. Après avoir obtenu de la Commission européenne une ordonnance réaffirmant le droit à être indemnisé, l'UFC-Que Choisir est également parvenue à ce que la logique d'un avoir fractionnable l'emporte sur un simple report du voyage, ce dernier n'étant pas toujours possible (diminution du nombre de congés, modifications envisagées du séjour, etc.). L'ordonnance prévoit ainsi un avoir divisible, valable pendant 18 mois et, à défaut d'utilisation, le remboursement total ou partiel automatique des voyageurs. Cette solution peut préserver le monde du tourisme tout en ménageant vos droits. À condition, toutefois, que l'information donnée soit claire et complète pour que vous soyez en mesure d'en user… ◆

### *Obtenir un avoir plutôt qu'un simple report*

**Découvrez nos FAQ et notre outil gratuit sur Ufcqc.link/corona591**

PACTE VERT

## Vers des produits plus durables

B. FENOUIL/REA

Dans le cadre du Green Deal (Pacte vert), la Commission européenne a dévoilé un plan d'action pour l'économie circulaire. Secteurs concernés : high-tech, textile, emballage… Alors qu'à l'échelle de l'Union, à peine 12 % des matières employées sont réintroduites dans l'économie, Bruxelles veut inverser la logique en améliorant l'écoconception des produits et leur durée de vie (capacité à être réutilisé ou réparé, mise à jour des composants…). De même, pour lutter contre le marketing écologique et l'obsolescence organisée, l'exécutif européen souhaite des règles plus strictes et l'obligation pour les entreprises d'indiquer l'empreinte environnementale de leurs produits. En matière de déchets, il plaide pour la mise en place d'un modèle harmonisé de collecte sélective et d'étiquetage dans les États membres. Mais rien n'est prévu pour allonger la durée de garantie des appareils électroniques et électroménagers… Ce programme, salué par le Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc), auquel l'UFC-Que Choisir appartient, reste à traduire en actes contraignants. En France, la loi fraîchement adoptée sur ce thème est très décevante, la vigilance s'impose donc. ◆

S.CALVET/REA

GOOGLE

**Nous avons obtenu gain de cause !**

# Un jugement en guise d'accueil

Le tribunal de grande instance de Paris (désormais « tribunal judiciaire », ndlr), saisi par l'UFC-Que Choisir, a définitivement condamné Google. En février 2019, le géant américain avait été contraint par la justice d'insérer, sur sa page d'accueil, un *« lien hypertexte dans une bannière exclusivement dédiée »* renvoyant les internautes vers le jugement qui le sanctionne pour clauses abusives.

***Le géant du Net a contourné la justice***

Une telle mesure visait à améliorer l'information de tous les utilisateurs sur les pratiques reprochées à Google, à commencer par la commercialisation de leurs données personnelles. Or, loin de figurer dans une bannière spécifique, le jugement n'apparaît que via un lien PDF sur une autre page Internet, à laquelle on ne peut arriver qu'en cliquant, en bas de la page d'accueil, sur un onglet générique intitulé « Publication judiciaire »... Un contournement que l'UFC-Que Choisir ne pouvait laisser passer. L'association s'est donc de nouveau adressée au tribunal pour que la décision soit pleinement exécutée par Google et le jugement, immédiatement accessible. Et elle a gagné. ◆

## INCIDENTS DE PAIEMENT

### De la transparence, enfin ?

Confirmant les constats des associations de consommateurs, le ministre de l'Économie, Bruno Le Maire, a reconnu que certains établissements bancaires ne respectaient pas leurs engagements de plafonnement des frais d'incident de paiement de particuliers en situation de fragilité financière. Par conséquent, il a demandé au gouverneur de la Banque de France de publier les noms des fautifs et de rendre publics les critères qui permettent de bénéficier du plafonnement. Deux mesures correspondant aux revendications de l'UFC-Que Choisir.

RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

# Le « palmarès » des entreprises les plus toxiques

En raison de la kyrielle de plaintes dans le domaine de la rénovation énergétique, l'UFC-Que Choisir a obtenu que l'interdiction du démarchage téléphonique pour les entreprises du secteur soit inscrite dans la proposition de loi sur l'encadrement de cette technique commerciale. Cependant, la crise du coronavirus ayant suspendu les travaux parlementaires, l'adoption définitive du texte est retardée. Décidés à mettre tout en œuvre pour prémunir les consommateurs des pratiques toxiques (démarchage agressif, surestimation des économies d'énergie, mauvaise ou non-exécution des travaux...),

ART_PHOTO/ADOBE STOCK

nous avons réactualisé, sur la base des 4 000 litiges recensés par nos associations locales entre février 2019 et mars 2020, le triste palmarès des professionnels qui concentrent le plus de problèmes. Sur les 1 045 sociétés ayant fait l'objet d'un signalement à l'UFC-Que Choisir, nous ciblons uniquement celles qui en comptent au moins 10 fois plus que la moyenne (établie à 3,5). Il est à noter que certaines figuraient déjà dans la précédente édition, comme Technitoit ou BT Concept Eco. D'autres jouent sur des dénominations « officielles » – Conseil Europe Environnement, Agence française pour la transition énergétique – pour inspirer confiance et parvenir ainsi plus facilement à leurs fins. D'autres encore, telle Objectif Économie, se targuent des labels Qualisol, QualiPV et QualiPac, soulignant par là les faiblesses des contrôles opérés par les organismes de certification. ◆

**Retrouvez l'intégralité de la liste sur Ufcqc.link/renovation591**

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

**BOÎTES AUX LETTRES**

## Halte au surpoids publicitaire !

**Le président de l'association locale UFC-Que Choisir de Dordogne s'est lancé dans un combat contre les kilos de prospectus publicitaires qui polluent le courrier des ménages. Avec succès.**

Elles s'accumulent dans les boîtes aux lettres et finissent généralement… à la poubelle. Elles, ce sont les publicités. Arnaud Lajugie, président de l'UFC-Que Choisir de Dordogne, a décidé de lutter contre leur distribution chez les particuliers, aussi nocive pour la planète qu'intrusive pour le consommateur. En décembre et janvier derniers, cinq bénévoles de l'association locale (AL) ont réuni tous les prospectus publicitaires qu'ils ont reçus chez eux. Bilan : 41 kg de papier, soit un peu plus de 4 kg par mois et par foyer. *« Nous dénonçons ce gâchis mais souhaitons aller au-delà en proposant des solutions,* revendique Arnaud Lajugie. *Une fois les élections municipales passées, nous avions initialement prévu d'organiser une réunion entre élus, distributeurs de publicités et quelques gros annonceurs (Auchan, Leclerc, Brico Dépôt…). »* Le projet qu'il défend vise à *« inverser le processus actuel ».* Aujourd'hui, pour ne plus recevoir ces réclames, il faut en effet apposer un autocollant « stop-pub » sur sa boîte aux lettres. Or, avec ce système, *« les publicités sont quand même imprimées,* déplore le président de l'AL. *Nous proposons plutôt un fichier répertoriant les personnes souhaitant réceptionner de tels documents, ou l'apposition d'un autocollant pour le signifier ».* Un tel dispositif protégerait l'environnement et éviterait le dépôt de contenus indésirables dans les boîtes. Arnaud Lajugie a bon espoir, sa première action ayant remporté un franc succès l'hiver dernier : dans les médias d'abord (France Bleu, plusieurs journaux régionaux, tels la *Dordogne libre* ou *Sud Ouest,* et même une radio nationale, RTL, ont relayé l'info), puis également auprès des consommateurs, enthousiastes à l'idée de voir le volume de cette pollution publicitaire diminuer. Avec le report du second tour des élections municipales, les bénévoles devront s'armer de patience. Mais leur engagement ne faiblit pas, comme celui d'Arnaud Lajugie. *« J'irai jusqu'au bout de cette action ! »,* indique-t-il. ◆

**Ces 41 kg de prospectus récoltés en deux mois par cinq bénévoles seront jetés. Un gâchis de papier.**

**UFC-QUE CHOISIR DE DORDOGNE,**
1, SQUARE JEAN-JAURÈS, 24000 PÉRIGUEUX

**RENDEZ-VOUS CONSO**

## Des lycéens sensibilisés aux dangers d'Internet

DEEPOL/PLAINPICTURE

L'association locale (AL) du Morbihan a développé un programme de rendez-vous conso à destination des plus jeunes. Si plusieurs événements prévus dans des établissements scolaires, en mars et en avril, ont été repoussés en raison des mesures prises contre la propagation du coronavirus, une rencontre a eu lieu au lycée Joseph-Loth de Pontivy (56), le 12 mars dernier. Simone Encrenaz et Christian Jacques, bénévoles de l'AL, sont intervenus auprès d'élèves de première STMG (sciences et technologies du management et de la gestion). *« Il y avait 3 classes de 30 lycéens. Nous avons organisé 6 séances de 45 minutes avec 15 élèves à chaque fois. Christian a conduit trois ateliers dédiés aux données personnelles et moi, trois sessions consacrées aux achats sur Internet. Chaque groupe devait ensuite communiquer à l'autre ce qu'il avait appris »,* détaille Simone Encrenaz. Tous deux ont aussi dispensé des conseils pour naviguer sur le Web sans se faire piéger : décrypter les conditions générales de vente et les mentions légales, connaître le droit de rétractation, se méfier des avis d'autres consommateurs… *« Ces jeunes de 16-17 ans étaient contents, ils ont appris plein de choses et sont repartis avec des documents d'information. Ils se montrent assez prudents dans leur utilisation d'Internet, mais ils n'ont pas toujours conscience du danger »,* raconte la bénévole. Quant aux interventions reportées, elles se tiendront une fois la crise terminée. Pas question d'annuler ! ◆

**UFC-QUE CHOISIR DU MORBIHAN,**
2, RUE DU PROFESSEUR MAZÉ, 56100 LORIENT

## LITIGES RÉSOLUS

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

**UFC-QUE CHOISIR DE HAUTE-SAVOIE,** 48, RUE DES JARDINS, 74000 ANNECY

### Pratiques commerciales déloyales

Pour acquérir un véhicule Volkswagen, le fils de madame W. souscrit un contrat de location avec option d'achat (LOA) auprès d'un organisme de crédit, qui demande que sa mère signe également en sa qualité de colocataire. Dans l'année qui suit, le fils, insolvable, n'honore plus ses mensualités. La société se retourne alors vers madame W. afin qu'elle s'acquitte des sommes impayées. Cette dernière ne donne pas suite car si elle parle très bien le français, elle ne peut pas le lire. Mais l'établissement financier insiste et l'inscrit au Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP), ce qui implique la suppression de tous ses moyens de paiement. En parallèle, il récupère le véhicule et résilie la location. Saisie, l'UFC-Que Choisir de Haute-Savoie adresse un courrier au financeur, invoquant *« un abus de faiblesse sur une personne vulnérable, qui ne lit pas le français »*. Elle indique également à l'entreprise que ses pratiques commerciales sont déloyales et constituent un *« vice du consentement obtenu par manœuvres dolosives »*, entraînant la nullité du contrat. Quelques semaines plus tard, madame W. reçoit une lettre stipulant que les poursuites sont abandonnées et qu'elle est radiée du fichier FICP. ◆

**UFC-QUE CHOISIR DE QUIMPER,** 3, ALLÉE DE ROZ-AVEL, 29000 QUIMPER

### Gros poisson ferré à la foire

Une seule société, quatre dossiers et 52 000 € : voilà le triptyque d'un récent succès de l'UFC-Que Choisir de Quimper. À l'issue de la foire-expo de Pont-l'Abbé (29), les 20 et 21 octobre 2019, l'association locale (AL) a vu les plaintes s'accumuler à l'encontre d'une entreprise girondine, Group Solar, spécialisée dans l'installation de panneaux photovoltaïques, de pompes à chaleur et de ballons thermodynamiques. Cinq consommateurs abusés rapportent tous la même histoire : après un discours bien rodé, un commercial présent sur le stand leur fait signer un document censé leur garantir le « prix foire » lors d'une prochaine visite à domicile. Il parvient même à leur soutirer un chèque, qu'il s'engage à leur restituer lorsqu'il se rendra chez eux. En réalité, les chalands ont apposé leur signature sur un bon de commande très succinct et le chèque a été encaissé ! La mention *« paiement comptant »* qui y figure les empêche de se rétracter. Mettant en avant les manœuvres dolosives de Group Solar et le consentement vicié de ses clients, l'UFC-Que Choisir de Quimper a réussi à annuler quatre de ces ventes pour un montant global de 52 000 €. L'AL a également obtenu le remboursement de 9 500 € d'acomptes au total. Le cinquième dossier est toujours en cours de traitement. Le président de la foire a, de son côté, promis que Group Solar ne serait plus le bienvenu lors des prochaines éditions de son événement. ◆

**Consentement vicié, manœuvres dolosives… Group Solar ne pourra plus exposer à Pont-l'Abbé.**

PCRUCIATTI/ 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 DU CHER,** 28, RUE GAMBON, 18000 BOURGES

### Quand l'Afer joue la montre

Au décès de son épouse, monsieur J. envoie à l'Association française d'épargne et de retraite (Afer) les documents nécessaires pour percevoir le montant de l'assurance vie dont il est le seul bénéficiaire. Or, après trois mois d'attente et de nombreuses tentatives infructueuses pour joindre le gestionnaire, aucune somme n'est créditée sur son compte. Il contacte l'UFC-Que Choisir du Cher, qui ne parvient pas non plus à avoir l'Afer au téléphone. Elle lui adresse donc un courrier rappelant les dispositions de l'article L. 132-23-1 du code des assurances, qui dispose qu'après réception du dossier, *« l'entreprise d'assurance verse, dans un délai qui ne peut excéder un mois, le capital ou la rente garantis au bénéficiaire […] »*. Une semaine plus tard, monsieur J. recevait enfin l'argent qui lui était dû. Sans aucun mot d'excuse ! ◆

# ALIMENTS ULTRATRANSFORMÉS
# Les repérer pour les limiter

Les aliments ultratransformés participent à la hausse des maladies chroniques (diabète, hypertension, accidents cardiovasculaires…). Voici les clés pour les identifier et réduire leur consommation.

— Par **ELSA CASALEGNO** avec **CÉCILE LELASSEUX**, **DOMITILLE VEY** et **LÉA GIRARD**

Après les produits trop gras, trop salés, trop sucrés, ce sont désormais les aliments ultratransformés (AUT) que vous devez apprendre à débusquer. Ces derniers n'ont plus grand-chose à voir avec les matières premières dont ils sont issus, à cause des traitements industriels qu'ils ont subis et de l'addition d'ingrédients en tout genre. Des AUT, vous en connaissez forcément. Il s'agit, par exemple, des biscuits Prince de Lu, du Coca-cola, des glaces Magnum, sans oublier les viennoiseries et autres gâteaux industriels, les biscuits apéritifs et nombre de plats préparés. Les repérer se révèle assez simple : pour résumer, vous ne pourriez pas les reproduire à l'identique dans votre cuisine. Pratiques, avec une durée de conservation longue, en général prêtes à l'emploi… ces denrées sont plébiscitées par les Français, séduits par un marketing souvent agressif. Ils les consomment en quantités toujours plus grandes. Aujourd'hui, les aliments ultratransformés représentent un tiers de nos apports énergétiques, et leur part dans notre alimentation ne cesse en effet d'augmenter depuis les années 1980. Malheureusement, cette habitude n'est pas sans conséquence !

### Mauvais pour la santé

La science soupçonne des impacts négatifs sur la santé de façon suffisamment étayée pour que les autorités sanitaires elles-mêmes aient annoncé l'objectif de réduire leur consommation de 20 % d'ici à 2024 (lire l'encadré p. 20). Depuis une dizaine d'années, la recherche appréhende les denrées, non plus uniquement selon leur profil nutritionnel, mais également selon l'ampleur de leur transformation et la complexité de leur formulation. Or, plusieurs études établissent un lien entre la consommation des AUT et l'incidence des maladies chroniques (diabète, certains cancers, pathologies cardiovasculaires, obésité, etc.). Sans surprise. « *Cette notion d'ultratransformation est différente mais complémentaire du Nutri-Score*, explique le Dr Mathilde Touvier, directrice de recherche à l'Institut national de la santé et de la recherche médicale (Inserm) et coordinatrice de l'étude NutriNet-Santé [1]. *La première rend compte de l'ampleur des modifications apportées au cours de la transformation et de la formulation des produits (ajout d'additifs, par exemple), tandis que le second indique la qualité nutritionnelle.* » Les AUT s'avèrent souvent de moins bonne qualité nutritionnelle

**86 % des aliments notés E et 68 % de ceux arborant D au Nutri-Score sont ultratransformés**

## Reconnaître un aliment ultratransformé

**# Une longue liste d'ingrédients** (au moins cinq en général). Plus elle s'allonge, plus le produit est susceptible d'avoir été modifié.

**# Les ingrédients d'origine** ne sont plus reconnaissables dans le produit final.

**# Des ingrédients rarement ou jamais employés chez vous** : sirop de fructose-glucose, gluten, protéines hydrolysées, huiles hydrogénées…

**# La présence d'additifs,** dits cosmétiques, visant à rendre le produit plus appétissant (exhausteurs de goût, colorants, édulcorants, texturants), et d'arômes.

**# Un marketing** intensif avec un packaging attrayant.

**À noter** Les informations sur l'emballage ne permettent pas de connaître tous les procédés de fabrication.

BURGER/PHANIE

que les denrées moins transformées, et comportent moins de fibres, plus de sel, de sucre ou de gras. Leur note Nutri-Score l'illustre : 86 % des produits notés E et 68 % de ceux arborant D sont ultratransformés. S'y ajoutent d'autres aspects dont on connaît encore mal les risques : l'utilisation d'ingrédients et d'additifs, dont certains se révèlent dommageables pour notre organisme (perturbateurs endocriniens, cancérigènes, altérant le métabolisme…), ou la présence de contaminants qui se forment lors des processus de transformation. La cuisson à haute température ou la friture peuvent générer des composés nocifs (comme l'acrylamide, cancérigène), alors que l'hydrogénation partielle des matières grasses, destinée à allonger la durée de conservation de margarines ou de biscuits, crée des acides gras trans impliqués dans les troubles cardiovasculaires et, peut-être, dans certains cancers. La structure physique (matrice) de la plupart des AUT est fortement modifiée, avec un impact sur la vitesse de digestion, l'assimilation des nutriments ou encore la satiété. Cerise sur le gâteau, il s'agit souvent de produits à durée de conservation longue, augmentant le risque de migration de substances indésirables de l'emballage vers l'aliment.

### Nova et Siga pour vous guider

« *Face à deux aliments, on regarde d'abord le Nutri-Score pour choisir celui qui a reçu la meilleure note,* conseille Mathilde Touvier. *Si l'appréciation Nutri-Score est la même, on examine ensuite la liste des ingrédients, pour repérer la présence d'additifs, et on achète de préférence le moins transformé.* » Encore faut-il savoir juger ce degré de transformation. Pour cela, deux indices ont fait leur apparition, à côté du célèbre Nutri-Score, afin d'aider les consommateurs. Les adeptes de l'application Open Food Facts connaissent la classification Nova depuis plusieurs années. Il s'agit de la première de ce genre, élaborée en 2009 par une équipe de l'université de São Paulo, au Brésil (lire l'infographie p. 18). Elle est désormais employée par des chercheurs du monde entier, mais aussi par les institutions internationales, Organisation des Nations unies pour >>>

## DEUX CLASSIFICATIONS EN FRANCE

À côté du Nutri-Score, qui informe sur la qualité nutritionnelle d'un aliment, deux notations indiquent son degré de transformation.

### NOVA

NOVA 1 NOVA 2 NOVA 3 NOVA 4

Utilisée par l'appli Open Food Facts, la recherche et les instances de santé.

**GROUPE 1 Aliments bruts ou peu transformés (rôtis, emballés sous-vide, broyés, torréfiés, fermentés...) :** fruits, légumes, viandes, pâtes, lait...

**GROUPE 2 Ingrédients issus de matières brutes par pressage, raffinage, broyage, séchage :** sel, huile, sucre... Certains minéraux et additifs admis.

**GROUPE 3 Aliments transformés fabriqués à partir de denrées des groupes 1 et 2 (conservation, cuisson, fermentation) :** légumes/fruits en conserve, graines et noix salées, viandes fumées, poisson en conserve ou encore fromages et pain frais. Certains additifs (conservateurs, antioxydants) admis.

**GROUPE 4 Aliments ultratransformés :** produits des précédents groupes + ingrédients industriels (huile hydrogénée, sirop de glucose...) et additifs « cosmétiques » (colorant, arôme, exhausteur de goût...) + procédés de fabrication industriels tels que chauffage à haute température, extrusion, cracking...

PICTOS : NOUN PROJECT

### SIGA

À destination des transformateurs, distributeurs et consommateurs.

1 2 3 4 5 6 7 siga NON TRANSFORMÉ

**GROUPE 1 Non transformé :** produits bruts (seuls process : découpe ou pelage).

**GROUPE 2 Peu transformé :** traitements simples + ingrédients culinaires (sucre, matière grasse, sel).

**GROUPE 3 Transformé équilibré :** aliments des groupes 1 ou 2 + sucre, matière grasse ou sel en quantités modérées.

**GROUPE 4 Transformé gourmand :** aliments des groupes 1 ou 2 + sucre, matière grasse ou sel en quantités élevées.

**GROUPE 5 Ultratransformé équilibré :** proche des aliments du groupe 3 + un seul marqueur d'ultratransformation (additif ou ingrédient industriel).

**GROUPE 6 Ultratransformé gourmand :** proche des aliments du groupe 4 + un seul marqueur d'ultratransformation.

**GROUPE 7 Ultratransformé à limiter :** incorpore plusieurs marqueurs d'ultratransformation.

**33 %** des 24 932 aliments répertoriés par Siga en 2020

**67 %** des 24 932 aliments répertoriés par Siga en 2020

>>> l'alimentation et l'agriculture (FAO) en tête. En France, des études épidémiologiques l'ont intégrée. Et voici qu'une autre notation, baptisée Siga (une démarche privée), commence à apparaître. On la rencontre en particulier sur les produits présentés par le site et l'application de l'enseigne de distribution Franprix. Nova et Siga ne peuvent qu'être accueillies favorablement pour cette nouvelle information qu'elles apportent.

### Manque de précision

Nova présente toutefois un inconvénient sur le plan pédagogique : elle réunit dans une même catégorie, les « ultratransformés », des produits très divers. Un aliment ne contenant qu'un seul marqueur spécifique de l'ultratransformation échoue dans la même famille qu'un autre en comportant une dizaine, par exemple. Ce manque de précision brouille la lecture. En France, la classification Siga est destinée à atténuer cette difficulté. Ses concepteurs [2] ont affiné les quatre groupes de Nova en sept sous-ensembles, en y ajoutant des notions de risques des additifs et de profil nutritionnel. Ce système hérisse les chercheurs, car il mélange plusieurs critères (degré de transformation, évaluation des risques liés aux ingrédients ou aux additifs et profil nutritionnel) qui n'affichent pas le même niveau de preuves scientifiques à l'heure actuelle. On peut également regretter qu'il fasse automatiquement basculer les recettes contenant des huiles raffinées (colza, tournesol...) extraites par solvant dans la catégorie des AUT, alors qu'il est quasiment impossible de trouver des produits similaires avec des huiles non raffinées (extra-vierges). Par ailleurs, Nova comme Siga classent les denrées à partir de leur liste d'ingrédients uniquement. Il est impossible pour ces deux notations de prendre en compte tous les processus de transformation, ces derniers étant rarement précisés sur l'emballage par les fabricants.

Ces classifications, a priori intuitives, réservent quelques surprises déroutantes pour un non-initié. Ainsi quand un aliment rangé parmi les ultratransformés (Nova 4 ou Siga 5, 6 et 7) >>>

# VOTRE PANIER DE COURSES CHERCHEZ LES DIFFÉRENCES

**Derrière un même aliment peuvent se cacher plusieurs niveaux de transformation. Nous vous donnons des indices pour les distinguer. Les notations Nova, Siga et Nutri-Score sont indiquées sous chaque produit.**

## SAUCISSES

Même si elles se ressemblent parfois, toutes les saucisses ne se valent pas ! Il peut en effet s'agir d'une préparation traditionnelle ou d'un produit ultratransformé. Nova et Siga classent la **Knacki Herta** au niveau le plus élevé de transformation en raison de sa longue liste d'ingrédients. Elle contient, entre autres, des arômes, du dextrose, du colorant carmin, du chlorure de potassium. La chipolata **C'est qui le patron ?!**, quant à elle, affiche une recette plus simple : de la viande, du sel et des épices. Préférez-donc cette marque !

| | NOVA | SIGA | Nutri-Score |
|---|---|---|---|
| C'est qui le patron ?! | 3 | 4 | D |
| Knacki Herta | 4 | 7 | D |

## SOUPES

Le nombre de légumes ne joue pas sur le degré de transformation, les ingrédients (sel, beurre, poivre) non plus. En revanche, la suite de la liste est révélatrice ! **La soupe Liebig**, qui intègre sept légumes assaisonnés (beurre, crème, sel, poivre), est « transformée » selon Nova. Pour Siga, le poivre sous forme d'extrait naturel (potentiellement extrait avec des solvants) la fait basculer en ultratransformé. **La soupe Royco**, elle, présente une recette trop compliquée avec 10 légumes déshydratés et un flot d'ingrédients typiques de l'ultratransformation : sirop de glucose, arômes, exhausteurs de goût, émulsifiant…

| | NOVA | SIGA | Nutri-Score |
|---|---|---|---|
| Liebig | 3 | 5 | B |
| Royco | 4 | 7 | C |

## BOISSONS - JUS DE FRUITS

Si, si, il est possible de faire simple, avec seulement des fruits ! Ainsi, **Le pur jus multifruits exotique de Joker** est peu transformé pour Nova comme pour Siga. En revanche, un jus à base de concentré serait classé transformé par Siga. Mais ces boissons peuvent aussi relever de l'ultratransformation avec des arômes et des colorants, à l'instar de **l'Oasis multifruits**. Très loin d'un pur jus de fruits, il contient aussi du jus à base de concentrés de fruits (donc avec du sucre ajouté), auquel sont intégrés du sucre (encore !) et un acidifiant (acide citrique).

| | NOVA | SIGA | Nutri-Score |
|---|---|---|---|
| Joker | 1 | 2 | B |
| Oasis | 4 | 7 | E |

## MATIÈRES GRASSES

Voici une belle inversion : le meilleur Nutri-Score est attribué… au produit le plus transformé. Dans la **margarine Fruit d'or**, outre des huiles végétales (colza, tournesol, karité, lin, coco) et du sel, ont été incorporés des émulsifiants, un correcteur d'acidité, des arômes, une vitamine et un colorant. **Le beurre Président** contient, lui, 100 % de beurre ! Mais comme il présente une grande quantité de matières grasses saturées, il écope d'un Nutri-Score E. Optez donc plutôt pour le beurre avec modération ou pour une huile végétale de noix, d'olive ou de colza.

| | NOVA | SIGA | Nutri-Score |
|---|---|---|---|
| Beurre Président | 2 | 2 | E |
| Fruit d'Or Oméga 3 | 4 | 7 | D |

*Les notes Nova et Nutri-Score ont été calculées par l'UFC-Que Choisir. Les notes Siga nous ont été fournies par Siga. Lire aussi l'infographie p. 18.*

A. LECOMTE

## PROGRAMME NATIONAL NUTRITION SANTÉ

### Appliquons le principe de précaution dans notre assiette

Faites la chasse aux aliments ultratransformés (AUT) et privilégiez les denrées brutes ou peu transformées. Voilà ce que vous conseille vivement Santé publique France dans le Programme national nutrition santé (PNNS) de 2019-2024. L'organisme suit les recommandations du Haut conseil de la santé publique (HCSP). *« Nous nous sommes appuyés sur la littérature scientifique,* explique Serge Hercberg, membre du groupe de travail du HCSP sur le sujet. *Or, un certain nombre d'études épidémiologiques indiquent un impact des ultratransformés sur la santé suffisamment convaincant pour le traduire en préconisations. Nous avons proposé l'objectif d'une baisse de 20 % de leur consommation. Ce chiffre est un compromis, permettant un effet sur la santé tout en restant acceptable pour les consommateurs. » « Ces recommandations reposent sur le principe de précaution, en attendant de pouvoir expliquer les mécanismes en jeu »*, précise le Dr Mathilde Touvier, directrice de recherche à l'Institut national de la santé et de la recherche médicale (Inserm). Cette dernière indique que la classification Nova (lire aussi p. 18) n'atteint pas encore le niveau de preuve équivalent à celui du Nutri-Score, désormais étayé, mais que les études qui s'accumulent depuis des années suggèrent bien les effets délétères des AUT. Elles établissent des corrélations entre le degré de transformation des aliments et des pathologies chroniques – même si le lien, probable, entre les deux n'est pas encore démontré. En France, l'Équipe de recherche en épidémiologie nutritionnelle (Eren), qui se base sur l'étude NutriNet-Santé, a observé de telles associations entre les AUT (selon Nova) et le risque de maladies. *« Divers travaux menés par d'autres équipes au niveau international les ont également retrouvées »*, souligne le Dr Mathilde Touvier.

## Deux distributeurs, Franprix et Biocoop, ont été séduits par la classification Siga, et des marques suivent le mouvement

>>> arbore un Nutri-Score A. C'est le cas du Taillefine 0 % Fruits panaché de Danone, qui renferme moult additifs : quatre épaississants (amidon transformé, gomme xanthane, pectine, carraghénanes), trois édulcorants (acésulfame-K, sucralose, glycosides), ainsi que des arômes. Idem pour la purée Mousline de Maggi, assaisonnée d'émulsifiants (mono et diglycérides d'acides gras) et d'arômes. Ou encore pour les biscottes au germe de blé de Bio Village, qui contiennent une pincée de gluten de blé et d'acide ascorbique. Malgré leurs vertus diététiques présumées, les margarines écopent, elles aussi, du qualificatif « ultratransformé ». Autre source d'incompréhension potentielle, certaines denrées sont presque toujours étiquetées « AUT » en dépit de la simplicité de leur fabrication. Il en va ainsi des confitures, qu'elles soient artisanales ou industrielles, en raison de l'ajout de pectine. Et rares sont les gâteaux et biscuits sucrés et salés échappant à ce classement, du fait de leur processus de production (par exemple, l'extrusion) et parce qu'ils recèlent souvent de nombreux additifs.

Pour autant, Siga a déjà séduit deux distributeurs, Franprix et Biocoop. Le premier entendait *« retravailler l'ensemble des produits de la marque »*, pour aboutir à *« des listes d'ingrédients courtes, simples, compréhensibles comme s'ils étaient faits maison »* et répondre ainsi à l'attente de la clientèle. *« Le score Siga nous permettait de quantifier le travail de reformulation effectué sur chaque recette, et de positionner cette dernière par rapport à la concurrence »*, explique l'enseigne. À terme, cette note sera affichée sur les articles Franprix et les marques nationales, sur Internet mais pas sur les emballages, car trop absconse pour les consommateurs. Plusieurs industriels, comme Michel et Augustin, Marie, André Bazin ou Savencia, se sont pliés à l'évaluation de Siga. C'est compréhensible : des produits écopant d'un mauvais Nutri-Score, comme les charcuteries ou les desserts, peuvent être « repêchés » par une bonne note liée aux modes de fabrication.

### Contestation des industriels

Mais tout le monde n'est pas sur la même longueur d'onde. Le syndicat des transformateurs, l'Association nationale des industries agroalimentaires (Ania), a vertement critiqué ce concept d'ultratransformation, en contestant sa validité scientifique et n'y voyant que du *« food-bashing »*. Pourtant, les classifications Nova et Siga ne visent pas à blâmer l'ensemble de la filière ni à fermer des usines, mais à mieux informer les consommateurs sur leur alimentation et à inciter les fabricants à dépoussiérer leurs recettes. Ces révisions peuvent être douloureuses et même onéreuses pour l'agro-industrie. Les reformulations induisent un surcoût, dont l'ampleur dépend de la préparation initiale. *« Plus elle est ultratransformée, plus l'écart de prix avec sa version corrigée risque d'être important,* souligne Franprix. *Par exemple, si on ne fait que retirer un amidon et un colorant, le surcoût peut être minime. Mais si on remplace un sirop de glucose par du miel ou un sucre non raffiné, cela peut significativement impacter la recette. »* Certains industriels s'y emploient depuis plusieurs années, en allégeant les listes d'ingrédients, en particulier celle des additifs. Preuve qu'il est possible de mieux faire. ◆

*(1) Étude lancée en 2009 pour mieux évaluer les relations entre nutrition et santé. Plus de 170 000 volontaires sont suivis sur une longue durée.*
*(2) L'entreprise éponyme Siga a été créée en 2016. Elle propose sa classification, ainsi qu'un accompagnement technique destiné aux industriels et aux distributeurs pour faire évoluer leurs recettes.*

# VOTRE PANIER DE COURSES CHERCHEZ LES DIFFÉRENCES

## YAOURTS

On passe d'une recette archisimple à une préparation très complexe, bourrée d'additifs et d'autres substances industrielles. **Le nature de Danone** est peu transformé, utilisant seulement du lait écrémé (liquide, concentré ou en poudre) et des ferments lactiques du lait. Les yaourts 0 % du **Panier de Yoplait** affichent dans leur liste d'ingrédients du lait, des ferments lactiques, des fruits, mais surtout des texturants (amidon transformé de maïs et carraghénanes), des arômes naturels (sans plus de précision), des édulcorants. Ainsi, les produits *light* se classent souvent dans la catégorie des ultratransformés. C'est plutôt dommage !

| | NOVA | SIGA | Nutri-Score |
|---|---|---|---|
| Le nature de Danone | 1 | 2 | A |
| Panier de Yoplait | 4 | 7 | B |

## CÉRÉALES

Pas facile de trouver des céréales sucrées non ultratransformées ! **Le Special muesli 30 % fruits & noix céréales complètes Jordans** fait exception avec ses ingrédients variés mais peu transformés. Outre des céréales complètes, il comprend des fruits secs, des noix, des flocons d'orge et des graines de tournesol. **Les Miel pops Kellogg's** offrent, eux, peu de matières premières nobles… et beaucoup d'ingrédients ultratransformés, comme l'extrait de malt d'orge issu du cracking, le sirop de glucose, un colorant, des isolats de protéine de soja…

| | NOVA | SIGA | Nutri-Score |
|---|---|---|---|
| Jordans | 1 | 2 | A |
| Kellogg's | 4 | 7 | C |

## COMPOTES

Sur leur emballage, les compotes arborent souvent un Nutri-Score A, mais elles peuvent présenter des degrés de transformation différents. Ainsi, selon Nova, la **Douceur du verger** est un produit transformé, même si elle intègre un acidifiant et un antioxydant. En revanche, pour Siga, peu importe la fonction de ces additifs, ils expédient le produit dans la case « ultratransformés ». **Andros**, lui, a fait un autre choix. Il utilise du jus concentré de citron et d'acérola ayant les mêmes propriétés antioxydantes que les additifs industriels. En outre, sa recette ne comporte aucun sucre ajouté en plus de ceux des fruits. Il est classé peu transformé par Siga.

| | NOVA | SIGA | Nutri-Score |
|---|---|---|---|
| Andros | 1 | 2 | A |
| Douceur du Verger | 3 | 6 | A |

## FROMAGES

Deux fromages industriels ne sont pas forcément aussi transformés l'un que l'autre. Ainsi, le **Babybel** est simplement étiqueté « transformé » par Nova et « transformé gourmand » par Siga (du fait de sa teneur en matières grasses et en sel) grâce à une recette simple (lait, sel, ferment et coagulant). En revanche, sans surprise, **La vache qui rit** est dans le rouge. Elle se retrouve en effet dans la catégorie des produits ultratransformés de Nova et dans le groupe « à limiter» de Siga. La raison de ce classement peu flatteur ? La présence de sels de fonte, des polyphosphates classés parmi les additifs « peu recommandables » par l'UFC-Que Choisir.

| | NOVA | SIGA | Nutri-Score |
|---|---|---|---|
| Babybel | 3 | 4 | D |
| La Vache qui rit | 4 | 7 | D |

*Les notes Nova et Nutri-Score ont été calculées par l'UFC-Que Choisir. Les notes Siga nous ont été fournies par Siga. Lire aussi l'infographie p. 18.*

A.LECOMTE

## ILS L'ONT VÉCU

**JEAN-CLAUDE MARUT** s'est trompé de date en réservant des billets d'avion sur Lastminute. Le résultat ? Un nouveau litige – et ils sont nombreux – qui implique un voyagiste en ligne !

Après plusieurs semaines d'échanges, la réclamation de Jean-Claude Marut n'a toujours pas été traitée par Lastminute. Le site est par ailleurs dans le collimateur de l'UFC-Que Choisir.

— Par **PASCALE BARLET**

**Chercheur en géopolitique à la retraite, Jean-Claude Marut n'a pas vraiment décroché. Chaque année, il se rend au Sénégal dans le cadre de ses travaux.**

### NOUS AVONS BESOIN DE VOUS

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

# BILLETS SUR INTERNET

# Lastminute sans pitié pour l'erreur humaine

Certains ne partent jamais tout à fait à la retraite et continuent à exercer leur métier. Il en va ainsi pour Jean-Claude Marut, un chercheur spécialisé en géopolitique. *« Chaque année, je collabore à un travail de recherche nécessitant que je me déplace au Sénégal,* témoigne-t-il. *Comme je souhaitais joindre l'utile à l'agréable, j'avais prévu de partir avec mon épouse. »* Jean-Claude réserve alors deux allers-retours sur la compagnie Air Sénégal, via la plateforme Lastminute. C'est la première fois qu'il recourt aux services de cet opérateur. Nous sommes au matin du 21 décembre 2019, le chercheur est débordé de travail et se sent très fatigué à la suite de nombreuses interventions professionnelles : *« Je voulais gagner du temps car, d'habitude, j'achète mes billets d'avion un peu plus tôt et je craignais de ne plus en trouver. »*

### Des dates impératives

Un peu perturbé, il procède donc à la commande sur Lastminute. *« Notre séjour devait se dérouler du 27 janvier au 4 mars,* poursuit notre homme. *Par mesure de sécurité, et aussi parce que le site incite fortement à le faire, je décide de prendre le forfait "assurance protection totale" »*, soit environ 150 € supplémentaires. Dès lors, sur l'écran apparaissent fréquemment des alertes du type : *« Il ne reste plus que quatre places sur ce vol. » « Une pression générant un stress à l'achat, qui peut être source d'erreur »*, reconnaît Jean-Claude. Cela ne manque pas de se produire. Sans compter que cette pratique paraît illégale (lire encadré Lastminute p. 23).

Dès que Jean-Claude ouvre l'e-mail de confirmation de sa réservation, il se rend compte, en effet, qu'il s'est trompé. *« J'avais choisi un retour pour le 4 février au lieu du 4 mars. Je ne m'en suis pas inquiété, car un cafouillage semblable m'était déjà arrivé avec un autre voyagiste. Après un coup de fil au service client, tout était rentré dans l'ordre »*, commente-t-il. Serein (il l'est d'autant plus qu'il a pris l'assurance qui, en fait, ne couvre pas ce genre de cas !), il contacte Lastminute le jour même, afin de changer la date. *« Une opératrice me répond qu'il est trop tard, qu'elle ne peut rien faire. Elle m'indique que seules deux solutions s'offrent à moi : le report ou l'annulation du voyage. Et que dans tous les cas, cela représentera un coût. J'en suis très étonné ! »*, se souvient le chercheur. Il ne lâche rien. Il appelle à plusieurs reprises le service client pour obtenir l'annulation du vol retour. En vain. Il reçoit même un deuxième e-mail où figure la facture. Sa réclamation n'a manifestement pas été prise en compte. Le soir du 21 décembre, Lastminute lui écrit un troisième courriel. Et, là, c'est une mauvaise surprise. *« Nous n'avons pas pu valider les modifications demandées sur votre réservation car la date/l'heure/le service*

**La mauvaise volonté du voyagiste en ligne semble évidente dans cette affaire**

**Pour avoir l'esprit tranquille, Jean-Claude Marut a pourtant pris le forfait « assurance protection totale » à 150 €...**

*demandé(e)* (le 4 mars, donc) *n'était pas disponible »*, explique le voyagiste. Reste, dès lors, la possibilité du report comme cela lui avait été proposé. Mais Jean-Claude ne souhaite pas décaler son voyage sur une autre période correspondant à des vacances scolaires, car les prix sont beaucoup plus élevés. De plus, il ne se déplace pas seulement pour des raisons personnelles, mais également parce qu'il doit participer à des rencontres professionnelles.

### Report : un surcoût de plus de 500 € !

Lastminute insiste et envoie à Jean-Claude un autre courriel avec les deux options. Notre retraité clique sur celle du report, pour voir. Résultat : des pénalités s'élevant à 246 €, auxquels s'ajoutent 300 € pour *« ajustement du prix »*, soit un total de 546 €. Qui s'additionne évidemment aux 1 191 € (assurance comprise) versés lors de la réservation. *« En découvrant le montant, j'ai été abasourdi ! »*, s'exclame Jean-Claude Marut. Le site précise également que le tarif final pourra encore être modifié selon les désirs de la compagnie aérienne. Le chercheur campe sur ses positions : aucune des solutions ne lui convient.

Le 27 janvier, Jean-Claude et son épouse s'envolent au Sénégal en utilisant les places achetées sur Lastminute. Puis, il ne communiquera plus avec l'opérateur lors de son séjour. *« La connexion Internet dans ce pays ne fonctionne pas toujours. Et puis, j'étais loin, je me suis dit que je m'en occuperais en rentrant. »* Sur place, Jean-Claude doit songer à son retour, toujours prévu le 4 mars. Sans nouvelles de l'opérateur, il commande deux billets d'avion sur le site de Go voyages. *« C'est sur cette plateforme que j'avais validé de mauvaises dates et que tout avait été régularisé sans problème »*, se souvient-il. Cependant, il n'avait pas annulé ses réservations du 4 février : *« D'habitude, on reçoit un e-mail de confirmation du vol la veille du départ. Là, rien. »* Ce qui, après coup, ne manque pas de le surprendre.

Une fois en France, Jean-Claude reprend contact avec Lastminute. Il existe bien une trace de sa réclamation, mais l'opérateur ne semble pas trop motivé pour la traiter. *« Au début de l'affaire, j'ai sans doute été un peu léger : j'ai commis l'erreur de privilégier le téléphone plutôt que les écrits »*, admet le chercheur. À la mi-mars, il parvient à s'entretenir avec une employée du service client : *« Monsieur, avec la crise du coronavirus, nous sommes débordés… Personne ne peut vous répondre. »* Un litige qui demeure, à ce jour, non réglé pour une commande remontant au 21 décembre 2019. Cela s'appelle de l'anticipation. ◆

## COMMENT SE DÉFENDRE

**Le consommateur n'est pas démuni face aux pratiques de certains professionnels. Nos conseils en cas de litige.**

### La solution de la médiation

Pour régler un litige, le particulier peut (ce n'est pas une obligation) passer par la voie de la médiation, un service gratuit, avant d'aller en justice s'il n'obtient pas satisfaction et considère que sa demande reste légitime. La règle vaut pour la vente de voyages en ligne comme pour tous les autres secteurs de la vie courante. Mais vous ne pouvez enclencher ce processus que sous certaines conditions.

1 **Envoyez une réclamation écrite** au professionnel mis en cause.

2 **Attendez la réponse du service client.** Si elle est négative ou fait défaut après 60 jours, la procédure de médiation peut être enclenchée.

3 **Adressez votre dossier au médiateur** de l'entreprise ou de la branche professionnelle concernée (l'information doit figurer dans les conditions générales). Il dispose de trois semaines pour se prononcer sur la recevabilité du dossier.

4 **Le médiateur rend un avis dans les 90 jours** suivant la confirmation de recevabilité de l'affaire. Les parties sont libres d'accepter ou non sa proposition.

5 **Si vous n'êtes pas satisfait ou refusez** la solution proposée, vous pouvez engager une action devant le tribunal judiciaire.

**À noter** Les avis du médiateur sont fondés sur des considérations juridiques et d'équité.

### Lastminute dans le collimateur de l'UFC-Que Choisir

Les pratiques commerciales illicites, agressives et trompeuses de Lastminute n'ont pas échappé à l'UFC-Que Choisir. **Elle a assigné le voyagiste en ligne devant le tribunal judiciaire de Paris** pour ces motifs. Particulièrement visée, l'apparition d'une fenêtre qui semble récapituler la commande avant validation de l'achat, avec en petits caractères l'adhésion à une assurance complémentaire que l'internaute n'avait jusqu'alors pas retenue. Cette fenêtre, associée à un bouton *« J'accepte et continue »*, détourne l'attention du client, qui souscrit malgré lui un contrat, alors que la législation impose un double-clic au préalable.

EMILE LUIDER/REA

## RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

# Le tout-électrique revient en force

**Décidément, nos dirigeants ne jurent plus que par l'électricité pour le chauffage. Au point de faire passer les économies d'énergie et la réduction de la facture des ménages au second plan. Aberrant !**

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS**

Après le tour de passe-passe qui va imposer l'électricité comme mode de chauffage dans tous les logements neufs à compter de 2021 (*QC* n° 589), l'exécutif récidive sur la rénovation du parc existant. En l'état actuel du projet de réglementation soumis à consultation, sa stratégie nationale de rénovation énergétique des bâtiments modifie l'orientation jusque-là suivie, qu'il s'agisse du niveau de la rénovation basse consommation ou des classes du diagnostic de performance énergétique (DPE). L'objectif étant, en effet, de faire en sorte que l'électricité soit favorisée et que le chauffage électrique devienne la norme en rénovation.
À l'heure des grands discours sur l'urgence de la transition énergétique, ce projet confirme que la France du tout-électrique et du tout-nucléaire est de retour, même si personne n'ose le crier sur les toits en haut lieu. Tout se trame dans les ministères. On y ajuste des critères hypertechniques et on les insère dans chaque réglementation, sans grand débat. Même s'il y a des mises en consultation publiques, elles ne parlent qu'aux experts.

## Les radiateurs électriques, coûteux à l'usage, sont privilégiés par le projet de la réforme

Les conséquences sur le budget des ménages vont pourtant être lourdes. D'abord avec la refonte complète du niveau BBC (bâtiment basse consommation) rénovation. Chez Effinergie, l'association qui a élaboré et créé ce label, on n'en revient pas. *« Il est inadmissible que le gouvernement modifie ses critères et le détériore sans aucune concertation préalable et sans nous avoir associés à la réflexion,* tonne Yann Dervyn, son directeur. *Actuellement, BBC rénovation repose sur une forte isolation qui minimise les besoins de chauffage. Avec cette réforme, il y en aura beaucoup moins à faire pour les logements chauffés à l'électricité, ils pourront consommer deux fois plus. Ils seront classés BBC tout en conservant une facture énergétique élevée pour les occupants. C'est un non-sens, d'autant plus que les pompes à chaleur performantes sont déjà compatibles avec notre label BBC rénovation. »* Et puis, il y a le fameux DPE, obligatoire en cas de vente ou de location. Il est pour l'heure exprimé en énergie primaire [1], conformément à la directive européenne. *« L'exécutif veut le passer en énergie finale [1] pour faire entrer massivement les convecteurs électriques dans les habitations et surclasser tous les logements chauffés à l'électricité au lieu de les rénover »*, dénonce Olivier Sidler, porte-parole de l'association NégaWatt, un organisme qui prône une rénovation énergétique très performante débouchant sur des économies d'énergie spectaculaires.

### Les consommateurs dindons de la farce

Ainsi, les logements chauffés à l'électricité aujourd'hui étiquetés C vont passer par magie en B, sans qu'on ait amélioré le moins du monde l'isolation de leur bâti. Les résidents continueront à payer autant pour leur chauffage, mais officiellement, leur domicile sera devenu performant! Ceux en E s'amélioreront en D, etc. On n'aura même plus besoin d'en rénover, les passoires thermiques chauffées à l'électricité n'existeront plus alors qu'elles resteront tout aussi inconfortables et ruineuses pour les foyers ayant la malchance de les occuper. En revanche,

ILLUSTRATION : ANNE-GAËLLE AMIOT

les habitations chauffées au gaz ou au bois ne bougeront pas, voire seront rétrogradées, en fonction des modifications apportées à l'étiquette énergie. Enfin, les pouvoirs publics envisagent un « niveau BBC équivalent », que l'on atteindra par une simple règle de calcul *« en agrégeant les petits gestes de rénovation »* réalisés au fil des années. Là encore, Effinergie s'en étrangle. *« Une rénovation BBC, même si on la fait par étapes, c'est une approche globale, avec une interaction entre tous les travaux. Elle est indispensable pour obtenir une bonne étanchéité à l'air. Saucissonner l'acte de rénovation en accumulant les opérations à 1 € ne mènera jamais à un niveau BBC »*, tacle Yann Dervyn. Elles donneront pourtant droit à la classe B de l'étiquette énergie. On n'y comprendra plus rien… *« La classe énergétique est actuellement révélatrice des coûts, on sait qu'en A et B, on ne consomme pas beaucoup, ce ne sera plus le cas. C'est une vraie tromperie pour les locataires et les propriétaires,* s'insurge NégaWatt. *Le gouvernement a décidé de tout passer à l'électricité pour décarboner en oubliant les économies d'énergie, ça va coûter cher aux consommateurs. »* ◆

*(1) Énergie primaire et énergie finale : l'énergie primaire est celle qu'il faut consommer pour apporter 1 kWh d'énergie finale au compteur. C'est à peu près équivalent pour la plupart des énergies, sauf pour l'électricité, que l'on doit produire à partir d'une autre énergie, nucléaire, charbon, gaz. On multiplie donc la consommation affichée par 2,58 pour l'avoir en énergie primaire.*

## Point de vue

L.CERINO/REA

**MARJOLAINE MEYNIER-MILLEFERT**
**Députée de l'Isère**
(LREM)

### « Le DPE ne doit pas être influencé par les énergies »

Coanimatrice du plan de rénovation énergétique des bâtiments et membre du Conseil supérieur de la construction et de l'efficacité énergétique, Marjolaine Meynier-Millefert suit de près les évolutions réglementaires. *Que Choisir* lui a demandé ce qu'elle pensait du projet national de rénovation thermique des logements. La réponse de la députée : *« Si la priorité reste l'efficacité énergétique, la neutralité carbone devient un enjeu très important. Mais la décision politique et le débat doivent précéder les arbitrages techniques, pas l'inverse. La réforme du diagnostic de performance énergétique (DPE) est nécessaire. Il devrait porter sur la qualité de l'enveloppe, l'isolation du bâti, pas sur l'énergie qui est utilisée pour chauffer le logement. Il faut parvenir à neutraliser cette problématique d'énergie primaire ou finale [1], le DPE doit dire si le bâti est efficace ou pas, le diagnostic ne doit pas être influencé par les énergies. L'objectif politique est d'avoir la meilleure enveloppe possible. »*

**DÉCARBONER**

## Un impératif pour le climat

Neutralité carbone en 2050 : tel est l'objectif fixé aux bâtiments. S'il est indispensable d'y parvenir pour tenter de contenir les effets du changement climatique, les moyens à employer font débat.

**# Le gouvernement compte sur le tout-électrique,** en grande partie grâce au nucléaire, qui est, de fait, très peu émissif en gaz à effet de serre. Mais au lieu de miser avant tout sur la réduction des consommations d'énergie, il assouplit les règles pour laisser la part belle au chauffage électrique par radiateurs, bon marché en investissement mais très coûteux à l'usage.

**# Une diminution drastique des consommations d'énergie** avec la rénovation thermique au niveau BBC de 780 000 logements par an est prônée, à l'inverse, par NégaWatt, qui regroupe des experts en efficacité énergétique. Habitats que l'on peut chauffer au bois énergie ou à l'électricité, mais uniquement par des pompes à chaleur à coefficient de performance (COP) élevé. En 2050, les énergies renouvelables pourraient couvrir en totalité ces besoins très réduits.

# ORANGE
# La galère du dépannage

**Des réparations qui tardent, des rendez-vous auxquels personne ne se présente, des déplacements gratuits facturés… Les clients d'Orange sont nombreux à s'arracher les cheveux dès qu'un technicien doit intervenir à leur domicile.**

— Par **CYRIL BROSSET**

Après des mois de combat, Laurence a remporté quelques batailles contre son opérateur, Orange, mais pas encore la guerre. Au début, pourtant, tout semblait se dérouler normalement. En novembre dernier, ayant constaté que sa connexion Internet ne fonctionnait plus, cette habitante d'un petit village du Rhône contacte la hotline d'Orange. Après quelques vérifications, le téléconseiller décide d'envoyer un technicien à son domicile. À la date et à l'heure prévues, l'homme sonne à sa porte et, au bout de quelques minutes, conclut que le problème ne vient pas de chez elle, mais du réseau de l'entreprise. Manque de chance, le badge qu'il porte ne lui permet pas d'accéder à l'armoire de rue où se situe la panne mais, promis, il fera remonter l'information et la réparation sera vite réalisée.

Sauf que les jours s'écoulent, et Laurence ne peut toujours pas se connecter à Internet. Elle rappelle donc la hotline d'Orange. On lui fixe un nouveau rendez-vous, mais personne ne s'y présente. *« Lorsque j'ai demandé des explications, on m'a assuré que je n'étais pas chez moi lorsque le technicien est passé, alors que je n'ai pas bougé de l'après-midi ! »* Un troisième rendez-vous est programmé, qui ne sera pas honoré non plus, puis un quatrième… En l'espace de quelques semaines, Laurence se fait poser pas moins de cinq lapins, pour lesquels elle aura à chaque fois pris une demi-journée de congé ou demandé à sa fille de rester à son domicile. Et finalement, sa connexion est rétablie dans les jours suivants, comme par magie !

L'histoire aurait pu s'arrêter là, si ce n'est que peu de temps après, Laurence découvre sur son compte bancaire un prélèvement de 175 €, correspondant au prix de son forfait mensuel (dont elle n'a pas pu profiter !) et de deux déplacements de technicien, à 69 € chacun. Après plusieurs réclamations, l'opérateur finit par lui accorder un *« geste commercial »* de 90 €, que Laurence trouve insuffisant. *« Orange exige que je prouve ma présence chez moi au moment où le technicien était censé passer. Je ne vois pas comment faire. Dans la mesure où je ne suis pas responsable de la panne, je ne devrais rien à avoir à payer »*, clame-t-elle à juste titre.

### Trop de facturations abusives

L'opérateur assure tout faire pour éviter que ce genre de mésaventure ne se produise, même s'il reconnaît que parfois des techniciens ont un empêchement de dernière

## VOS DROITS EN MATIÈRE DE DÉPANNAGE

En pratique

**# En cas de problème sur ma ligne, quelle marche dois-je suivre ?**
Contactez l'assistance téléphonique d'Orange au 3900. Si votre installation peut être à l'origine du dysfonctionnement, un rendez-vous est fixé et un technicien se rendra sur place. S'il s'avère que le problème vient de chez vous, le déplacement vous sera facturé. Dans le cas contraire, l'intervention est gratuite. Bon à savoir : les frais de déplacement s'élèvent à 69 € en métropole, à 62,39 € en Guadeloupe, en Martinique et à La Réunion, et à 57,50 € en Guyane et à Mayotte. Chaque dépannage est garanti un mois.

**# Orange a-t-il le droit de me facturer l'intervention alors que je n'ai pas vu de technicien ?**
Si personne n'est intervenu, soit le problème ne venait pas de votre installation, soit la réparation n'a pas été effectuée, soit encore le rendez-vous a été annulé. Quoi qu'il en soit, en pareils cas, vous n'êtes pas censé payer de frais de déplacement.

**# J'ai beau jurer que je me trouvais à la maison quand le technicien devait passer, Orange ne veut rien entendre. Que faire ?**
L'opérateur, que nous avons contacté, nous assure ne réclamer à l'abonné aucune *« preuve »* de sa présence au domicile, et procéder au remboursement sur simple demande – même si ce n'est pas ce que certains témoins ont vécu. En cas de désaccord, vous n'aurez d'autre choix, faute de pouvoir prouver que vous étiez bien là, que d'invoquer votre bonne foi auprès du service client, de préférence par écrit (Service client Orange, 33734 Bordeaux Cedex 9). Si le litige n'est pas résolu, saisissez le médiateur des télécoms (Mediation-telecom.org).

Si le problème vient du réseau, vous n'aurez pas à payer les frais de déplacement du technicien d'Orange.

P.BONNIERE/VOIX DU NORD-MAXPPP

minute, et qu'ils ne peuvent pas prévenir les clients faute de disposer de leur numéro. Pourtant, Laurence l'affirme : *« Orange avait mes coordonnées. La preuve, c'est que le premier technicien m'a téléphoné parce qu'il ne trouvait pas mon domicile. »* Cette abonnée n'est pas un cas isolé. Christine, par exemple, nous a contactés car elle ne parvenait pas à obtenir le remboursement des 69 € de frais de déplacement qu'elle avait dû payer ; elle avait pourtant alerté Orange sur le fait que l'adresse figurant sur sa facture était erronée ! Même chose pour Patrick, qui a été prélevé alors que sa connexion a été rétablie sans que personne ne se présente chez lui. Quant à Marcel, on lui a également compté des déplacements bien qu'il soit resté plusieurs jours chez lui à attendre un technicien… qui n'est jamais venu. *« Il a peut-être tenté de me joindre, mais justement, j'avais demandé une intervention parce que mon téléphone fixe était en panne. Et, dans ma maison, le réseau mobile Orange ne passe pas. »*

**L'opérateur fait souvent appel à des sous-traitants aux conditions de travail peu enviables**

### De légers signes d'amélioration

Du côté d'Orange, la direction a beau se montrer rassurante, les salariés, eux, reconnaissent que la situation est loin d'être optimale. La course effrénée à la rentabilité dans laquelle s'est engagé l'opérateur il y a quelques années semble avoir atteint ses limites, notamment sur le réseau de cuivre, où l'entretien des lignes se réduit à son strict minimum. Les équipements vieillissants demeurent inchangés, les réparations sont repoussées… Quant aux techniciens, leur nombre a fondu comme neige au soleil, et ils ont été remplacés le plus souvent par des sous-traitants aux conditions de travail et de sécurité peu enviables. *« Alors qu'un salarié effectuait quatre ou cinq interventions dans une journée, un sous-traitant peut être amené à en réaliser une quinzaine sur plusieurs départements »*, déplore Guillaume Lamourette, secrétaire départemental du syndicat CGT Fapt Orange des Bouches-du-Rhône. Pas étonnant, dès lors, que certains soient tentés d'indiquer qu'un client ne se trouve pas à son domicile plutôt que de chercher à le contacter. La pression est parfois si forte que des prestataires font eux-mêmes appel à d'autres sous-traitants qui, pour quelques-uns d'entre eux, n'hésitent pas à envoyer sur le terrain des employés peu formés, voire des autoentrepreneurs rémunérés à la tâche. *« C'est vrai qu'Orange a, un temps, cherché à limiter les frais d'entretien de son réseau de cuivre, mais la tendance s'est inversée*, semble constater Frédéric Pelletier, secrétaire fédéral CFDT d'Orange. *Les prestataires sont mieux considérés, la sous-traitance en cascade est encadrée, les unités d'intervention (UI) chargées d'entretenir le réseau, mieux organisées. Certes, la situation n'est pas encore idéale, et vu le très grand nombre d'abonnés, il n'est pas étonnant que des problèmes surviennent. Mais on sent que la qualité redevient un enjeu majeur. »* La mise en demeure de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep), adressée à Orange fin 2018, n'est certainement pas étrangère à ce revirement. Il reste maintenant à transformer ces bonnes intentions en actes. ◆

# CRISE SANITAIRE
# Qu'en est-il de nos crédits ?

À l'heure du coronavirus, acheteurs en attente d'un prêt et particuliers en cours de remboursement s'interrogent. Quelques éclaircissements.

— Par **ÉLISA OUDIN**

DEEPOL/PLAINPICTURE

**Les banques n'ont, pour l'instant, annoncé aucune mesure de soutien aux particuliers en difficulté.**

Ralenti, mais pas stoppé… Pendant l'épidémie de Covid-19, le flux des crédits à la consommation et des prêts immobiliers pour les particuliers est maintenu, mais de façon très réduite. En pratique, selon plusieurs interlocuteurs bien placés, il semble que les conseillers bancaires continuent à gérer les dossiers en cours. En revanche, les nouvelles demandes seraient, pour l'heure, beaucoup plus difficiles à faire passer, voire totalement gelées.

### Blocage progressif pour l'immobilier

*« Plusieurs de mes clients ont signé un compromis de vente et obtenu un accord de principe de la banque pour un prêt immobilier avant l'épidémie. Depuis, ils ont eu leur conseiller au téléphone. On leur a confirmé que leur accord était maintenu et que l'offre serait bien éditée »*, témoignait, courant mars, un agent immobilier exerçant dans le Sud. Et même les particuliers dont la situation financière pourrait se retrouver dégradée par la crise du coronavirus (indépendants, commerçants, artisans…) se seraient vu confirmer l'obtention de leur crédit. Les établissements financiers paraissent donc jouer le jeu pour les dossiers déjà bien avancés, notamment en cas de signature d'un contrat d'emprunt.

**Les agences immobilières gèrent essentiellement les transactions en cours**

Il en irait tout autrement pour les nouvelles demandes. D'après un conseiller bancaire, elles ne seraient plus du tout une priorité. Les quelques prêts immobiliers sollicités avant la crise sanitaire ne seraient même pas étudiés… *« De toute façon, les visites sont gelées. Les agences immobilières gèrent essentiellement, à distance, les transactions déjà en cours »*, assure-t-il. *« Depuis l'annonce des mesures de restriction, on constate un blocage progressif du secteur du crédit immobilier aux particuliers »*, déclare pour sa part Philippe Taboret, président d'honneur de l'Association professionnelle des intermédiaires en crédits (Apic).

Les banques ont axé leur communication sur un grand plan de soutien aux entreprises (report d'échéances, annulation des pénalités, accélération des procédures de crédits, etc.). Mais, au moment de la rédaction de cet article, aucune mesure d'urgence de ce type n'avait été annoncée à l'égard des particuliers. Pourtant, un certain nombre de salariés vont voir leurs revenus réduits de 10 à 20 %, tandis que d'autres catégories de travailleurs font déjà face à l'incertitude (employés à domicile, autoentrepreneurs, etc.).

### Négocier avec son conseiller

Pour l'instant, il n'existe pas d'autre option que de contacter sa banque afin de trouver une solution : crédit dépannage à taux zéro, réduction ou report d'échéances de remboursement de prêt (lire aussi notre article sur le découvert p. 65). La plupart des contrats d'emprunts immobiliers prévoient néanmoins la modulation des mensualités sans justification, sur simple demande (se référer aux clauses *ad hoc*). Attention cependant, il faut souvent avoir déjà franchi la deuxième ou troisième année de remboursement pour disposer de cette possibilité… Si ce n'est pas le cas, rien ne vous empêche de solliciter votre attaché de clientèle. Étant donné la situation exceptionnelle, il obtiendra peut-être de sa direction un geste en faveur de ses clients confrontés à des problèmes d'argent. ◆

# LABO QC

Pour réaliser les tests de ce mois-ci, nous avons **acheté 131 produits, mobilisé 9 laboratoires et dépensé 284 000 €.**

## POUR VOUS AIDER À CHOISIR


**GRAND TEST DU MOIS**

30 **CLIMATISEURS** SPLIT

**TOUS LES AUTRES TESTS**

34 **RÉFRIGÉRATEURS-CONGÉLATEURS**

36 **PNEUS** D'ÉTÉ

38 **APPAREILS DE MASSAGE** ANTICELLULITE

39 **LAITS** POUR LE CORPS

40 **FERS À REPASSER** ET **CENTRALES VAPEUR**

42 **TAILLE-HAIES** FILAIRES

43 **TABLETTES** HYBRIDES

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

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

**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.

# CLIMATISEURS SPLIT
# Une fraîcheur pérenne

Installer un climatiseur split, fixé au mur, peut s'avérer intéressant lorsque la version mobile ne suffit pas. Mais cette décision ne se prend pas à la légère en raison du coût de l'appareil.

— Par **MORGAN BOURVEN** avec **AISSAM HADDAD**

Un test de climatiseurs dits « split », ces appareils qui s'accrochent en haut des murs, voilà ce que demandaient de nombreux lecteurs après nos précédents essais sur des versions mobiles [1]. Cela se comprend car, souvent, ces dernières ne suffisent pas pour des logements entiers. Et lorsque le besoin de fraîcheur se fait sentir de longues semaines durant, l'installation d'un dispositif fixe s'impose. Silencieux et en général plus puissant, il s'avère en effet plus économe en énergie grâce à de meilleurs réglages et à une isolation accrue avec l'extérieur. Nous avons jugé des modèles dédiés aux petites surfaces (inférieures à 35 m²) et d'autres destinés à des pièces plus grandes (supérieures à 35 m²), tous également réversibles (chauffage).

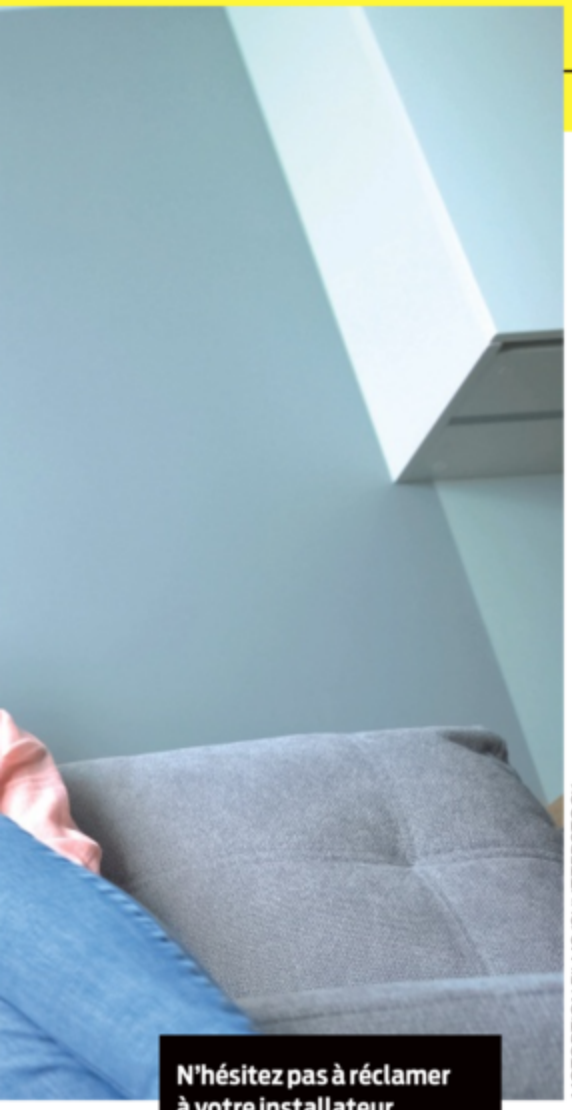
### La mainmise des revendeurs

Un consommateur pourra rarement acheter directement un climatiseur split, car peu d'entre eux sont commercialisés en grande distribution. La majorité n'est en effet référencée qu'auprès de certains revendeurs installateurs. N'hésitez donc pas, à l'aide de notre comparatif de 27 modèles, à leur réclamer l'appareil et/ou la marque qui vous intéresse(nt). Naturellement, ils auront tendance à vous orienter vers celui sur lequel leur marge est la plus intéressante… Leur mainmise sur le secteur des split s'explique : la réglementation oblige en effet à faire appel à des professionnels pour l'installation et la mise en service de ces systèmes en raison de la présence de gaz frigorigènes. Mais, en théorie, rien ne devrait empêcher un client d'acquérir un modèle puis de choisir lui-même son prestataire de services… Cela lui permettrait d'avoir une vision claire de ces deux dépenses. Or, aujourd'hui, cela se révèle impossible, parce que les tarifs réels des climatiseurs ne sont, la plupart du temps, pas disponibles.

**Les factures peuvent varier en fonction des régions, les constructeurs adaptant leurs offres aux marchés locaux**

Les prix que nous indiquons dans nos deux tableaux correspondent donc à ceux (hors taxe) que les fabricants nous ont communiqués, auxquels nous avons ajouté la TVA. Dans les faits, au moment où vous payerez, ils seront gonflés par la marge du revendeur et le coût de la pose. Si celui-ci dit vous l'« offrir », comment vérifier qu'elle n'a pas déjà été intégrée au prix du produit ? Ce manque de transparence (Samsung a même refusé de nous transmettre sa grille, au motif que nous ne sommes pas des revendeurs) est d'autant plus problématique que les factures peuvent varier en fonction des régions, les constructeurs adaptant leurs offres – et les ristournes accordées aux gros revendeurs – aux marchés locaux. Nous vous recommandons donc, dans la mesure du possible, d'en contacter au moins trois avant de vous décider, afin de comparer les devis et de faire le choix le plus éclairé. ◆

*(1) Notre prochain test de climatiseurs mobiles sera publié dans le numéro de juillet-août (QC nº 593).*



N'hésitez pas à réclamer à votre installateur l'appareil et/ou la marque qui vous intéresse(nt).

MOTORTION FILMS/SHUTTERSTOCK

Pièces > 35 m²

**Mitsubishi Electric**
MSZ-EF35VGW/MUZ-AP35VG
**2 434 €** | ★★ | **13,7/20**

Avec une durée de refroidissement de 24 minutes, ce climatiseur split se classe dans la moyenne. En revanche, il réchauffe vite une pièce, en 17 minutes seulement. Dans les deux cas, la répartition de la température est homogène. La ventilation est peu bruyante et l'écran de commande, explicite, mais la programmation du *timer* s'avère un peu compliquée. La consommation électrique annuelle atteint 44 € pour la clim et 168 € pour le chauffage. Autre bon choix, le Mitsubishi Electric MSZ-AP35VG/MUZ-AP35VG est ultracompact, silencieux et efficace, même si sa puissance de chauffe se montre un peu plus faible.

**LG** Deluxe
DC12RQ.NSJ/DC12RQ.UL2
**2 479 €** | ★★ | **13/20**

Ce LG Deluxe offre un débit d'air puissant : le refroidissement et le chauffage sont rapides (respectivement, de 20 et 19 minutes), avec une bonne répartition de la température. À pleine puissance, la ventilation joue les discrètes, et à basse vitesse, elle ne fait pas de bruit. L'écran de commande est clair et la programmation du *timer*, très simple. L'affichage de la température de la pièce est un plus. La console peut être contrôlée à partir d'un smartphone. Côté budget, prévoyez en moyenne 45 € pour la clim et 179 € pour le chauffage par an. En veille, l'appareil consomme 2,4 W : peut mieux faire.

## 12 CLIMATISEURS SPLIT POUR PIÈCES > 35 M²

| | | CLIMATISATION | | | CHAUFFAGE | | | BRUIT | | | FACILITÉ D'UTILISATION | | | CONSOMMATION ÉLECTRIQUE EN VEILLE | APPRÉCIATION GLOBALE | | PRIX (2) | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Vitesse de refroidissement (de 35 °C à 25 °C) | Répartition du froid | Consommation électrique annuelle | Vitesse de chauffage | Répartition de la chaleur | Consommation électrique annuelle | Console intérieure | Unité extérieure | | | | | | | | Puissance de climatisation | Puissance de chauffage | Options (3) |
| | | min | | € | min | | € | | | | W | Note sur 20 | | € | | | kW | kW | |
| 1 | **MITSUBISHI ELECTRIC** MSZ-EF35VGW/MUZ-AP35VG | 24 | ★★ | 44 | 17 | ★★ | 168 | ★★ | ★ | ★ | 0,3 | **13,7** | ★★ | **2434** | 3,5 | 4 | P |
| 2 | **MITSUBISHI ELECTRIC** MSZ-AP35VG/MUZ-AP35VG | 25 | ★★ | 44 | 19 | ★★ | 176 | ★★ | ★ | ★ | 0,6 | **13,3** | ★★ | **2180** | 3,5 | 3,5 | - |
| 3 | **LG** DELUXE DC12RQ.NSJ/DC12RQ.UL2 | 20 | ★★ | 45 | 19 | ★★ | 179 | ★★ | ★★ | ★★ | 2,4 | **13** | ★★ | **2479** | 3,5 | 4 | C |
| 4 | **PANASONIC** CS-Z35VKEW/CU-Z35VKE | 24 | ★★ | 46 | 16 | ★★ | 185 | ★ | ★ | ★ | 0,2 | **12,2** | ★★ | **2103** | 3,5 | 4 | - |
| 5 | **MITSUBISHI** ELECTRIC MSZ-HR35VF/MUZ-HR35VF | 22 | ★★ | 47 | 24 | ★★ | 146 | ★★ | ★ | ★ | 3 | **12,2** | ★★ | **1552** | 3,4 | 3,6 | - |
| 6 | **PANASONIC** CS-TZ35TKEW-1/CU-TZ35TKE-1 | 20 | ★★ | 48 | 20 | ★★★ | 182 | ★ | ★ | ★★ | 2 | **11,6** | ★ | **1789** | 3,5 | 3,5 | P |
| 7 | **SAMSUNG** AR12RXWXCWKNEU/R12RXWXCWKXEU | 26 | ★★ | 51 | 18 | ★★★ | 148 | ★★ | ★ | ★ | 0,7 | **11,6** | ★ | **n. c.** | 3,5 | 2,2 | C |
| 8 | **LG** STANDARD S12EQ.NSJ/S12EQ.UA3 (S12EQ.SSJ) | 23 | ★★ | 49 | 18 | ★★ | 169 | ★★ | ★ | ★ | 2 | **10,9** | ★ | **1807** | 3,5 | 4 | - |
| 9 | **LG** STANDARD PLUS PC12SQ.NSJ/PC12SQ.UA3 (PC12SQ.SSJ) | 19 | ★★ | 49 | 15 | ★★ | 166 | ★★ | ★ | ★ | 2,4 | **10,9** | ★ | **2141** | 3,5 | 4 | C |
| 10 | **PANASONIC** CS-UZ35VKE/CU-UZ35VKE | 23 | ★ | 48 | 26 | ★★★ | 178 | ★★ | ★ | ★★ | 0,2 | **10,8** | ★ | **1328** | 3,3 | 3,7 | P |
| 11 | **SAMSUNG** AR12RXFPEWQXEU/AR12RXFPEWQNEU (F-AR12NPE) | 27 | ★★ | 56 | 20 | ★★ | 154 | ★ | ★ | ★ | 0,4 | **10,6** | ★ | **n. c.** | 3,5 | 3,5 | - |
| 12 | **ATLANTIC-FUJITSU** TAKAO M1-ASYG12KP | 21 | ★★ | 46 | 16 | ★ | 174 | ★ | ★ | ★ | 4 | **10,2** | ★ | **2137** | 3,4 | 2,5 | - |

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais -: sans option n. c.: non communiqué (2) Prix donné à titre indicatif. (3) C: connecté. P: purificateur d'air.

>>>

L'AVIS DE L'EXPERT

**AISSAM HADDAD**
Notre spécialiste énergie

### *« De nouvelles normes écologiques »*

« Les fluides frigorigènes contenus dans les climatiseurs sont hautement inflammables et, pour certains, néfastes pour la planète. Un règlement visant à intégrer uniquement des gaz à faible Potentiel de réchauffement planétaire (PRP) interdit déjà l'usage du R22 depuis le 1er janvier 2015. Le R410A, qui s'y substitue, disparaîtra d'ici 2025 pour être remplacé par un gaz plus respectueux de l'environnement comme le R32 – au PRP trois fois plus faible – ou le R290. Certains modèles les utilisent déjà. Pour une solution plus écologique, faites le bon choix et ne sautez pas sur les produits en promotion dont le gaz ne sera plus autorisé ! »

A. LECOMTE

Pièces < 35 m²

**Daikin** MURAL URURU SARARA FTXZ25N/RXZ25N
**3 808 €** | ★★★ | **17,1/20**

Difficile de trouver mieux pour les petits volumes. Ce modèle sait rester discret même à fort régime. Il lui faut 23 minutes pour faire passer de 35 °C à 25 °C une pièce inférieure à 35 m² – c'est dans la moyenne – et 18 minutes pour la chauffer à 20 °C. La répartition du froid et du chaud s'avère parfaite. L'écran de commande est large, clair, et les boutons sont explicites. Bon point : la température de la pièce s'affiche. La climatisation coûte environ 23 € l'été ; le chauffage, 177 € l'hiver. En veille, l'appareil consomme 0,1 W, ce qui est très peu.

**Mitsubishi Electric**
MSZ-LN25VG/MUZ-LN25VG
**2 854 €** | ★★ | **15,5/20**

Cet appareil pilotable par smartphone fait peu de bruit, même à pleine puissance, et offre de très bonnes performances. Les durées de refroidissement (23 minutes) et de chauffage (20 minutes) de la pièce sont dans la moyenne. La répartition du froid est idéale, celle de la chaleur, correcte. Prévoyez un budget clim de 25 € par an et de 168 € pour le chauffage. La consommation en veille s'élève à 0,8 W, ce qui est faible. Également disponibles, les MSZ-LN35VG et MSZ-LN50VG sont dédiés aux superficies plus grandes.

## 15 CLIMATISEURS SPLIT POUR PIÈCES < 35 M²

| | | CLIMATISATION | | | CHAUFFAGE | | | BRUIT | | | FACILITÉ D'UTILISATION | ÉLECTRIQUE EN VEILLE | CONSOMMATION | APPRÉCIATION GLOBALE | | PRIX (2) | Puissance de climatisation | Puissance de chauffage | Options (3) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Vitesse de refroidissement (de 35 °C à 25 °C) | Répartition du froid | Consommation électrique annuelle | Vitesse de chauffage | Répartition de la chaleur | Consommation électrique annuelle | Console intérieure | Unité extérieure | | | | | | | | | | |
| | | min | | € | min | | € | | | | | W | | Note sur 20 | | € | kW | kW | |
| 1 | **DAIKIN** MURAL URURU SARARA FTXZ25N/RXZ25N | 23 | ★★ | 23 | 18 | ★★★ | 177 | ★★ | ★★ | ★★ | | 0,1 | | **17,1** | ★★★ | **3808** | 2,5 | 3,5 | P |
| 2 | **MITSUBISHI ELECTRIC** MSZ-LN25VG/MUZ-LN25VG | 23 | ★★ | 25 | 20 | ★★ | 168 | ★★ | ★ | ★ | | 0,8 | | **15,5** | ★★ | **2854** | 2,5 | 3 | C/P |
| 3 | **TOSHIBA** RAS-10PKVPG-E/RAS-10PAVPG-E | 23 | ★★ | 25 | 20 | ★★★ | 174 | ★ | ★★ | ★ | | 0,7 | | **15,1** | ★★ | **2638** | 2,5 | 3,2 | P |
| 4 | **MITSUBISHI ELECTRIC** MSZ-EF25VG/MUZ-EF25VG | 25 | ★★ | 27 | 22 | ★★ | 138 | ★★ | ★ | ★ | | 0,3 | | **14,4** | ★★ | **2010** | 2,5 | 3,2 | P |
| 5 | **DAIKIN** FTXJ25MW/RXJ25M (EMURA BLANC) | 35 | ★★★ | 28 | 21 | ★★ | 157 | ★★ | ★ | ★ | | 0,4 | | **14,3** | ★★ | **2952** | 2,4 | 3,2 | C/P |
| 6 | **DAIKIN** FTXA25AW/RXA25A (STYLISH BLANC) | 26 | ★★ | 28 | 19 | ★★★ | 143 | ★★ | ★ | ★ | | 0,5 | | **14,2** | ★★ | **2236** | 2,5 | 2,8 | C/P |
| 7 | **MITSUBISHI ELECTRIC** MSZ-AP25VG/MUZ-AP25VG | 26 | ★★ | 28 | 20 | ★★ | 137 | ★★ | ★ | ★ | | 0,8 | | **14,2** | ★★ | **1760** | 2,5 | 2,5 | - |
| 8 | **LG** DELUXE DC09RQ NSJ/DC09RQ UL2 | 20 | ★★ | 30 | 19 | ★★ | 172 | ★★ | ★★ | ★★ | | 2,5 | | **13,5** | ★★ | **2177** | 2,5 | 3,2 | C |
| 9 | **ATLANTIC-FUJITSU** MURAUX 9-ASYG09LMCE/ AOYG09LMCE | 20 | ★ | 29 | 26 | ★★ | 150 | ★ | ★ | ★★ | | 3,2 | | **12,4** | ★★ | **2071** | 2,5 | 3,2 | P |
| 10 | **SAMSUNG** AR09RXWXCWKN/AR09RXWXCWKX | 26 | ★★ | 36 | 24 | ★★ | 141 | ★★ | ★ | ★ | | 0,7 | | **12** | ★ | **1150** | 2,8 | 3,2 | C/P |
| 11 | **LG** STANDARD S09EQ.NSJ/S09EQ.UA3 (S09EQ.SSJ) | 22 | ★ | 30 | 19 | ★★ | 168 | ★★ | ★ | ★ | | 2 | | **11,9** | ★ | **1640** | 2,5 | 3,3 | - |
| 12 | **MITSUBISHI ELECTRIC** MUZ-HR25VF-MSZ-HR25VF | 27 | ★★ | 36 | 28 | ★★ | 116 | ★★ | ★ | ★ | | 3,1 | | **11,6** | ★ | **1264** | 2,5 | 3,2 | - |
| 13 | **LG** STANDARD PLUS PC09SQ.NSJ/PC09SQ.UA3 (PC09SQ.SSJ) | 23 | ★ | 31 | 17 | ★ | 170 | ★★ | ★ | ★ | | 2,4 | | **11,5** | ★ | **1866** | 2,5 | 3,3 | C |
| 14 | **TOSHIBA** RAS-B10J2KVG-E/RAS-10J2AVG-E (SEIYA) | 27 | ★★ | 38 | 20 | ★★ | 174 | ★★ | ★★ | ★ | | 0,9 | | **10,5** | ★ | **1273** | 2,5 | 2,4 | - |
| 15 | **ATLANTIC-FUJITSU** TAKAO M1-ASYG09KPCA/ AOYG09KPCA | 24 | ★★ | 32 | 21 | ★ | 175 | ★ | ★ | ★ | | 4,1 | | **10,1** | ★ | **1888** | 2,5 | 2,8 | - |

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais -: sans option (2) Prix donné à titre indicatif. (3) C : connecté. P : purificateur d'air.

GUIDE D'ACHAT

# Bien choisir son climatiseur split

**Même si le choix d'un appareil se fait souvent en concertation avec l'installateur, il vous faut connaître ces informations essentielles.**

L'unité intérieure d'un split se fixe au mur ou se cache dans le faux plafond.

## POURQUOI UN SPLIT PLUTÔT QU'UN MOBILE ?

Les climatiseurs mobiles monoblocs se révèlent suffisants pour un usage occasionnel : ils se posent rapidement et se transportent. On en trouve à partir de 300 €. En revanche, si vous souhaitez une utilisation plus longue, vous avez plutôt intérêt à opter pour un modèle fixe, moins bruyant et plus élégant. En outre, dans le cas d'une installation multisplit (une unité extérieure reliée à plusieurs intérieures), les appareils sont plus esthétiques et vous pouvez refroidir plus de pièces.

Il n'existe pas de crédit d'impôt pour une clim.

## EXISTE-T-IL DIFFÉRENTS TYPES DE MODÈLES SPLIT ?

L'élément extérieur (qu'il soit fixe ou mobile) se place toujours hors du logement. L'unité intérieure peut, elle, prendre différentes formes. Avec un split mural, elle s'accroche simplement au mur. C'est ce segment que nous avons testé. Avec un split « gainable », la partie intérieure se cache dans un faux plafond, et seules les bouches d'aération sont visibles. Quant à la cassette de climatisation, elle se fixe au plafond. On la trouve surtout dans les bureaux.

## QUELLE PUISSANCE ?

Afin d'obtenir la puissance nécessaire pour votre installation, comptez 100 W par mètre carré ou 45 W par mètre cube. Pour une pièce de 20 m² avec 2,50 m sous plafond, la puissance frigorifique recommandée s'élève donc au minimum à 2 250 W (20 × 2,5 × 45). Ce chiffre doit être revu à la hausse en fonction du nombre de fenêtres, de la qualité de l'isolation de la pièce, etc. D'où l'importance de faire établir un diagnostic par un professionnel.

## EST-IL POSSIBLE D'INSTALLER SEUL SON CLIMATISEUR ?

Oui, mais seulement s'il s'agit d'un modèle prêt-à-poser, sans ajout de fluide frigorigène. Pour un split classique, l'installation doit être effectuée par un professionnel certifié, apte à manipuler le gaz. Si vous achetez vous-même l'appareil, vous aurez à justifier la souscription d'un contrat de raccordement et de mise en service.

## PUIS-JE OBTENIR UNE RÉDUCTION D'IMPÔT ?

Oui… mais à certaines conditions. Les climatiseurs n'entrent pas dans les critères des aides financières liées à l'efficacité énergétique, sauf certaines pompes à chaleur réversibles… à condition qu'elles soient le mode de chauffage principal du logement.

## FAUT-IL UNE AUTORISATION POUR POSER UN SPLIT ?

En maison individuelle, une simple déclaration préalable de travaux adressée à la mairie suffit. Un mois après réception, l'absence de réponse vaut acceptation. En lotissement, il faut vérifier également le cahier des charges, même si la loi Alur en a fortement réduit la portée juridique. En habitat collectif, les règlements de copropriété interdisent les modifications de façades et les atteintes à l'aspect extérieur de l'immeuble. Vous devrez donc faire inscrire la demande à l'ordre du jour de l'assemblée générale (AG) des copropriétaires… qui pourra refuser l'installation de climatiseurs, même si l'unité extérieure se place sur une terrasse ou un balcon.

## COMMENT ENTRETENIR MON ÉQUIPEMENT ?

Il n'y a pas d'obligation d'inspection ni de contrat d'entretien pour les climatiseurs grand public. Seuls les équipements d'une puissance supérieure à 12 kW ou contenant plus de 2 kg de fluide frigorigène sont concernés. Ce qui n'empêche pas les problèmes d'encrassement ou de fuite de gaz… Pour les éviter, faites vérifier votre clim par un professionnel tous les deux ans. ◆

Faites vérifier votre appareil tous les deux ans par un professionnel.

I.HANNING/REA - A.POPOV/SHUTTERSTOCK - DAYLIGHTPHOTO/ADOBE STOCK

# RÉFRIGÉRATEURS-CONGÉLATEURS

Que vous soyez plutôt top (partie congélation en haut) ou combiné (congélateur en bas), notre sélection vous permettra de trouver un modèle satisfaisant à partir de 350 € environ.

# Pas de sueurs froides

— Par **MORGAN BOURVEN** avec **AISSAM HADDAD**

## LES TOP DE 329 € À 699 €

### LG GT6031PS

**699 €** | ★★ | **14,2/20**

Ce LG refroidit vite les aliments. Sa fonction Door Cooling (réduisant l'écart de température entre le fond de l'appareil et le devant) se révèle efficace. Il reste en retrait sur la vitesse de congélation : la fonction super-congélation est donc utile. Quand il fait 32 °C dans une pièce, la température interne demeure stable ; pas lorsqu'elle chute à 10 °C, car ce modèle est prévu pour fonctionner entre 16 et 43 °C. Ne le mettez donc pas dans un garage ! Enfin, il consomme peu et se montre très silencieux.

### Beko RDNE350K20XB

**549 €** | ★★ | **13,4/20**

Le refroidissement de ce Beko est rapide et la congélation d'une grande quantité d'aliments ne lui fait pas peur. Les réglages préconisés par le fabricant sont parfaits. En revanche, ce modèle pèche lorsque la température extérieure s'élève ou, au contraire, atteint sa limite basse : à 32 °C, sa consommation électrique augmente fortement et, à 10 °C, il refroidit beaucoup trop. Autres déceptions : il s'avère bruyant, peu aisé à nettoyer et énergivore (61 € par an).

## 8 RÉFRIGÉRATEURS-CONGÉLATEURS TOP

| | | Stabilité température | | | Facilité d'utilisation | | | | | | | | Dimensions minimales | | | Volume annoncé | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Réglage préconisé par le fabricant | Congélation (4 kg/100 L) | Refroidissement (10 kg/100 L) | À 32 °C (air ambiant) | À 10 °C (air ambiant) | Coût annuel du congélateur | Autonomie du congélateur | Chargement et manipulation | Nettoyage | Bruit | Appréciation globale | | Prix | Hauteur | Largeur | Réfrigérateur | Congélateur | Froid ventilé (1) | Plage de fonctionnement (classe climatique) |
| | | | | | | | € | h | | | | Note sur 20 | | € | cm | cm | l | l | | °C |
| 1 | **LG** GT6031PS | ★★ | ★ | ★★ | ★★★ | ■ | 43 | 11 h 34 | ★★ | ■ | ★★★ | **14,2** | ★★ | **699** | 169 | 61 | 243 | 61 | RC | 16 à 43 |
| 2 | **BEKO** RDNE350K20XB | ★★★ | ★★ | ★★★ | ★★ | ■■ | 61 | 11 h 18 | ★ | ■ | ■ | **13,4** | ★★ | **549** | 172 | 60 | 241 | 73 | C | 10 à 43 |
| 3 | **LIEBHERR** GKP415 | ★ | ★★ | ★★★ | ★★ | ★★ | 48 | 12 h 29 | ★★★ | ★★ | ★★ | **13,1** | ★★ | **520** | 157 | 55 | 218 | 52 | - | 10 à 43 |
| 4 | **ESSENTIEL B** ERDV165-55S2 | ★★ | ★ | ★★★ | ★★ | ■■ | 51 | 9 h 17 | ★★ | ★ | ■ | **12,3** | ★★ | **429** | 166 | 55 | 198 | 46 | RC | 10 à 43 |
| 5 | **THOMSON** THD311NFWH | ★ | ★★ | ★ | ★★★ | ■■ | 57 | 11 h 17 | ★★ | ■ | ★ | **11,9** | ★ | **499** | 172 | 60 | 231 | 84 | RC | 16 à 43 |
| 6 | **INDESIT** I55TM 4110 W | ★ | ★★ | ★★★ | ★ | ■■ | 43 | 11 h 23 | ★★ | ★★ | ★ | **11,5** | ★ | **329** | 145 | 54 | 171 | 42 | - | 16 à 38 |
| 7 | **BEKO** RDNE455K30ZXB | ★ | ★ | ■ | ★★ | ■■ | 66 | 13 h 01 | ★★ | ■ | ★★ | **10,7** | ★ | **599** | 185 | 71 | 313 | 93 | C | 10 à 43 |
| 8 | **HAIER** HTM-777XNF | ★ | ★ | ★★★ | ■■ | ■■ | 52 | 14 h 10 | ★ | ★★ | ★ | **10,3** | ★ | **699** | 178 | 80 | 369 | 110 | RC | 16 à 43 |

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen
■ médiocre ■■ mauvais - : non
(1) R : réfrigérateur ; C : congélateur.

**AUTONOMIE DU CONGÉLATEUR** En cas de panne de courant ou de dysfonctionnement de l'appareil, il s'agit du temps mis par les aliments congelés pour passer de - 17 °C à - 9 °C.

**PLAGE DE FONCTIONNEMENT** Les refrigérateurs-congélateurs sont conçus pour fonctionner dans des plages de températures. Pensez à vérifier la classe climatique de l'appareil si vous souhaitez le placer dans une pièce non chauffée (cellier, garage...).

## LES COMBIS DE 270 € À 1 049 €

### LG GBB92STAXP

**999 €** | ★★ | **14,7/20**

Carton plein pour ce LG : le refroidissement et la congélation des aliments sont homogènes et rapides, tandis que la température interne demeure stable, même par fortes chaleurs ou coup de froid. En plus, il s'agit d'un des frigos les plus économes de ce test : sa facture d'électricité plafonne à 34 € par an. Le niveau de bruit reste correct. L'appareil est, en outre, facile à utiliser. Son principal défaut : un nettoyage malaisé (les vis des guides des tiroirs, notamment, se révèlent difficiles à laver).

### Qilive 133124

**399 €** | ★★ | **13,9/20**

Vendu par Auchan à un prix très raisonnable, ce modèle refroidit vite les aliments. Il se montre moins à l'aise pour congeler une grande quantité de nourriture, tout en restant dans la moyenne. La température interne demeure stable à 32 °C, mais l'appareil étant prévu pour fonctionner dans une pièce à 16 °C minimum, il peine à 10 °C. Plutôt silencieux, il n'est, en revanche, pas très pratique à utiliser. Il affiche une consommation d'électricité maîtrisée (47 € par an).

### L'AVIS DE L'EXPERT

**AISSAM HADDAD**
Notre spécialiste électroménager

***« La connexion wifi, un gadget »***

« De plus en plus de modèles peuvent être pilotés à distance. C'est le cas des LG de notre sélection, qui se connectent en wifi à Internet. L'application smartphone associée vous permettra d'être alerté en cas d'oubli de fermeture de porte. Elle vous donnera aussi la possibilité de régler la température du thermostat et d'activer à distance la super-congélation (utile si l'on revient chargé de courses à congeler). À première vue, c'est intéressant. Mais à l'usage... Bref, nous faisions très bien sans ! »

A.LECOMTE

PIXEL-SHOT/ADOBE STOCK

## 17 RÉFRIGÉRATEURS-CONGÉLATEURS COMBINÉS

| | | STABILITÉ TEMPÉRATURE | | | | FACILITÉ D'UTILISATION | | | | | | DIMENSIONS MINIMALES | | | | VOLUME ANNONCÉ | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Réglage préconisé par le fabricant | Congélation (4 kg/100 L) | Refroidissement (10 kg/100 L) | À 32 °C (air ambiant) | À 10 °C (air ambiant) | Coût annuel du congélateur | Autonomie et manipulation | Chargement | Nettoyage | Bruit | Appréciation globale | | Prix | Hauteur | Largeur | Réfrigérateur | Congélateur | Froid ventilé (1) | Plage de fonctionnement (classe climatique) |
| | | | | | | | € | h | | | | Note sur 20 | | € | cm | cm | l | l | | °C |
| 1 | **LG** GBB92STAXP | ★★ | ★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | 34 | 17h07 | ★★ | ■ | ★ | **14,7** | ★★ | **999** | 203 | 60 | 277 | 107 | RC | 10 à 43 |
| 2 | **SAMSUNG** RB33R8717S9 | ★★ | ★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | 46 | 12h54 | ★★ | ■ | ★ | **14,6** | ★★ | **1049** | 193 | 60 | 222 | 110 | RC | 10 à 43 |
| 3 | **HISENSE** RB438N4GX3 | ★★ | ★★ | ★★★ | ★★ | ★★ | 32 | 17h17 | ★★ | ★ | ★★★ | **14,4** | ★★ | **760** | 201 | 60 | 245 | 89 | RC | 10 à 43 |
| 4 | **SAMSUNG** RB36R8717S9 | ★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | 48 | 12h40 | ★★ | ★ | ★ | **14,3** | ★★ | **793** | 202 | 60 | 245 | 110 | RC | 10 à 43 |
| 5 | **QILIVE** (AUCHAN) 133124 | ★★ | ★ | ★★ | ★★★ | ■■ | 47 | 14h05 | ★ | ★ | ★★ | **13,9** | ★★ | **399** | 188 | 60 | 219 | 76 | RC | 16 à 43 |
| 6 | **BEKO** RCNA366I30ZXR | ★★ | ★ | ★★★ | ★★★ | ★★ | 48 | 17h24 | ★ | ★ | ★ | **13,3** | ★★ | **649** | 185 | 59 | 215 | 109 | C | 10 à 43 |
| 7 | **HISENSE** RB400N4AC2 | ★★ | ★ | ★★★ | ★★ | ★★ | 48 | 14h56 | ★★ | ■ | ★ | **12,8** | ★★ | **617** | 188 | 60 | 219 | 89 | RC | 10 à 43 |
| 8 | **SIGNATURE** SRB4003A+X | ★★ | ★ | ★★★ | ★★ | ■■ | 70 | 17h10 | ★ | ★ | ★ | **12,7** | ★★ | **500** | 191 | 70 | 299 | 123 | - | 16 à 38 |
| 9 | **ELECTROLUX** EN 3885 MOX | ★★ | ★ | ★★ | ★★★ | ★ | 70 | 15h34 | ★★ | ■ | ★ | **12,6** | ★★ | **759** | 201 | 60 | 266 | 94 | C | 10 à 43 |
| 10 | **BOSCH** KGE58BI40 | ★ | ★ | ★★ | ★★★ | ★★ | 34 | 25h29 | ★ | ★ | ■ | **12,3** | ★★ | **880** | 191 | 70 | 377 | 118 | - | 10 à 43 |
| 11 | **WHIRLPOOL** W7 821O K | ★ | ★ | ★★★ | ★★★ | ■■ | 57 | 17h24 | ■ | ★ | ★ | **12,3** | ★★ | **699** | 191 | 60 | 234 | 104 | RC | 10 à 43 |
| 12 | **WHIRLPOOL** W7 911O OX | ★ | ★★ | ★★ | ★★★ | ★★ | 78 | 16h41 | ■ | ★ | ★ | **11,9** | ★ | **649** | 203 | 60 | 264 | 104 | RC | 10 à 43 |
| 13 | **INDESIT** LR6 S1 W | ★★ | ★ | ★★★ | ★★ | ■■ | 71 | 16h10 | ★★ | ★ | ★★ | **11,7** | ★ | **350** | 159 | 60 | 196 | 75 | - | 10 à 43 |
| 14 | **CANDY** CM 3352 WDX | ★ | ★★ | ★★★ | ★★ | ■■ | 52 | 12h | ★ | ★ | ■ | **11,6** | ★ | **349** | 180 | 55 | 180 | 64 | - | 16 à 38 |
| 15 | **HAIER** AFE635CHJW | ■ | ★ | ★★★ | ★★ | ★★ | 59 | 12h40 | ★★ | ★ | ★★ | **11,3** | ★ | **665** | 190 | 60 | 228 | 97 | RC | 10 à 43 |
| 16 | **FAR** R5219S | ★ | ★★ | ★★★ | ★ | ■ | 50 | 18h54 | ■ | ★ | ★★ | **11** | ★ | **270** | 174 | 55 | 205 | 68 | - | 16 à 32 |
| 17 | **INDESIT** LR8 S1 S | ■ | ★ | ★★ | ★★★ | ★★ | 63 | 18h07 | ★ | ★ | ★ | **10,6** | ★ | **399** | 189 | 60 | 224 | 111 | - | 16 à 43 |

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen
■ médiocre ■■ mauvais - : non
(1) R : réfrigérateur ; C : congélateur.

**COÛT ANNUEL** Ce montant est calculé avec un réglage optimal du réfrigérateur. Il prend en compte le chargement périodique des aliments et la saison d'été, où l'appareil est plus sollicité.

**CONGÉLATEUR** Le volume de la partie congélation s'avère souvent plus important pour les modèles combinés. La différence entre top et combiné n'est donc pas qu'une question de positionnement !

I.ESCHERICH

## PNEUS D'ÉTÉ

Les pneus 235/55 R17 de ce test sont dédiés aux SUV. Plus que pour d'autres catégories, les acheter sur Internet peut se révéler intéressant côté prix.

# Le Web reste dans la course

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

En France, les prix des pneus sont libres. Chaque revendeur peut afficher le montant qu'il souhaite pour ses références. Dès lors, en fonction de la concurrence locale et des frais à supporter (loyers, charges sociales, etc.), une même gomme peut présenter de grandes différences de tarif selon qu'elle est commercialisée à Paris, à La Rochelle ou à Épinal. Mais, s'il n'est pas vraiment judicieux d'aller chercher ses pneus à plusieurs centaines de kilomètres de chez soi, il reste possible de les commander sur Internet à des prix un peu plus intéressants, en préférant des sites réputés.

### L'écart se réduit pour les dimensions courantes

Il y a quelques années, la question ne se posait même pas : l'achat en ligne des pneus procurait un véritable gain financier. Depuis 2017, année où l'écart moyen par rapport aux vendeurs traditionnels était encore d'environ 15 %, l'économie se réduit comme peau de chagrin. Ainsi, sur le second semestre 2018, elle est passée sous la barre des 5 %. Puis, en 2019, les différences de coûts ont rarement excédé 4 %. Le Syndicat des professionnels du pneu (SPP) avance même qu'aujourd'hui, pour les gammes médium et premium, les sites de vente en ligne et les réseaux physiques proposent des tarifs comparables, avec des écarts allant rarement au-delà de 3 % – ces montants sont toutefois relevés pour les dimensions les plus courantes.

*« On constate une importante variabilité des prix en fonction du type recherché »*, précise Régis Audugé, directeur général du SPP. Sur les modèles de grandes dimensions, comme ceux dédiés aux SUV testés ici (pour lesquels nous avons établi un prix moyen observé en ligne), choisir Internet peut encore se révéler profitable. Ainsi, nous avons trouvé sur un site un Michelin Primacy 4 en 235/55 R17 à 122,32 € (hors pose), alors qu'un centre automobile parisien le proposait à 136,90 €… soit une économie de 11 %. Mais attention, le prix du pneu ne fait pas tout ; il importe de prendre en compte les frais de pose, d'équilibrage, etc. Des postes de dépense qui peuvent réellement grignoter l'avantage de l'achat sur le Web. ◆

**Le prix du pneu ne fait pas tout ; il faut aussi prendre en compte les frais de pose, d'équilibrage, etc.**

**Pneus de grandes dimensions**

W.GRUBER/ISP

### PLUS EFFICACES QUE LES PNEUS RENFORCÉS

En 2019, nous avions testé des pneumatiques renforcés conçus pour les véhicules utilitaires et les vans (Renault Trafic Combi…) dans la dimension 215/65 R16 C (« C » pour « cargo », qui caractérise ces modèles). Or les résultats se sont avérés globalement mauvais, et parfois même catastrophiques sur route mouillée. Pour résoudre ce problème, il est possible de remplacer certains pneus renforcés par des enveloppes traditionnelles. Ainsi, les 235/55 R17 évalués ici (et très répandus sur les SUV) peuvent équiper certains vans, en fonction de leur motorisation et de leur niveau de finition.

## DIMENSION **235/55 R17**

# Notre sélection de pneumatiques

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

### **Michelin** PRIMACY 4

**134 €** | ★★ | **14,5/20**

Le Michelin Primacy 4 s'avère le plus performant et le plus durable de notre sélection. Sur une piste sinueuse de 1,9 km de long, il reste sûr et maniable, et devance ses concurrents de 2,5 secondes en moyenne. Sur route mouillée, il est encore le meilleur, tandis que sur voie sèche, ses résultats se révèlent homogènes ; il s'y est montré sûr, réactif et informatif. Seule ombre au tableau : sa moindre résistance à l'aquaplaning dans les virages. Enfin, cette référence Michelin se distingue par sa très bonne longévité et sa discrétion sonore.

### **Bridgestone** TURANZA T005

**118 €** | ★★ | **13,7/20**

Quelles que soient les circonstances, le Turanza T005 affiche de bons scores. Sur route mouillée, sans être exceptionnel, il réagit correctement lors de toutes les épreuves. De même sur terrain sec. L'atout principal de ce pneu ? Parmi ceux testés, c'est celui qui freine le plus court sur sol sec. Fiable et alerte, le T005 procure aussi un bon ressenti au conducteur en situation délicate. Sa longévité est intéressante, plus de 41 000 km avant de devoir être remplacé. Enfin, sa résistance au roulement a été jugée bonne par notre laboratoire.

### **Maxxis** PREMITRA 5

**93 €** | ★★ | **13,2/20**

Déclassé en 2017 pour cause de kilométrage médiocre, ce pneu ne pose plus de problème de durée de vie aujourd'hui. Nos derniers essais nous permettent d'annoncer une longévité correcte, soit près de 37 000 km avant d'atteindre la limite d'usure. Le Premitra 5 s'est, en outre, révélé intéressant aussi bien sur route sèche que détrempée, et particulièrement résistant à l'aquaplaning. Seule petite faiblesse : un freinage sur terrain mouillé un peu long. Sur voie sèche, il se montre stable et équilibré. Son comportement rassurant aide à se sortir de situations délicates telles qu'une brusque manœuvre d'évitement, sans risque de perte de contrôle.

### **Pirelli** CINTURATO P7

**123 €** | ★★ | **12,9/20**

Avec ses performances équilibrées, le Cinturato P7 est un pneu sécurisant sur chaussée sèche comme mouillée. Dans le premier cas, il se révèle même meilleur que ses concurrents, et donne à la voiture la possibilité d'obéir immédiatement et avec précision aux sollicitations du conducteur. Dans les situations où la sécurité est en jeu – lors d'une embardée, par exemple – il reste contrôlable grâce à ses belles qualités d'accroche. Sur piste détrempée, le Pirelli offre également de bons niveaux de traction et d'adhérence. Il décroche néanmoins davantage que les autres modèles dans les virages.

### **Hankook** VENTUS PRIME 3

**100 €** | ★ | **11,4/20**

Ce pneu rate de peu les ★★. Son tarif très intéressant en fait un bon rapport qualité/prix mais, sur route sèche, il manque un peu de tenue et n'offre qu'un ressenti moyen au conducteur dans les situations d'urgence. Nous avons également constaté que des corrections de trajectoire s'imposaient fréquemment à grande vitesse. Lors des tests de freinage, le Ventus Prime 3 a toutefois été efficace. Sur route mouillée, ses performances sont satisfaisantes – sa résistance à l'aquaplaning se montre, elle, juste correcte dans les virages. Enfin, avant d'atteindre les témoins d'usure, il aura parcouru 41 000 km, ce qui est bon !

**148 pneus testés** sur Quechoisir.org, accès payant

### **Laufenn** S-FIT EQ

**94 €** | ■■ | **2/20**

Nous ne conseillons pas le Laufenn S-Fit EQ[1] à cause de son mauvais comportement sur route mouillée, où il manque d'accroche et de précision. Lors du chronométrage sur piste détrempée de 1,9 km de long, il a mis 6 secondes de plus que ses concurrents pour terminer la boucle ! Ajoutons que sa distance de freinage est l'une des plus longues mesurées. Dommage, car il se montre précis et rassurant sur route sèche. Hélas, cela ne compense pas ses contre-performances sous la pluie.

*[1] Ce pneu est progressivement remplacé par le S-Fit EQ + que nous n'avons pas encore pu tester.*

AFRICA STUDIO/ADOBE STOCK ET

# APPAREILS DE MASSAGE ANTICELLULITE

Le massage est réputé permettre de réduire la cellulite. Pourtant, aucun des appareils testés n'a fait ses preuves.

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

## Rien à en attendre

Publié voilà deux ans, notre test sur les crèmes anticellulite douchait les espoirs des femmes les plus optimistes : aucune ne montrait une quelconque action sur le tour de cuisse ou l'aspect de la peau. Mais les informations recueillies lors de cette enquête se rejoignaient pour reconnaître une certaine efficacité au massage. D'où notre décision de tester les appareils massants dont on se sert à domicile.

Déception. Ni le dermatologue entraîné, qui a observé les 20 testeuses au départ et un mois plus tard (degré de relâchement, nombre et profondeur des creux, etc.), ni l'observation de la microcirculation – altérée par la cellulite – via une caméra *ad hoc*, ni la mesure du tour de cuisse n'ont mis en lumière de résultats réels. L'efficacité perçue par les utilisatrices est un peu meilleure mais n'a rien d'extraordinaire, et leur jugement est influencé par l'effet placebo. Quand on a passé plusieurs minutes chaque jour à traiter ses zones disgracieuses, on a envie que ça marche ! La solution tiendrait-elle dans le recours à un professionnel ? Kinésithérapeutes et salons d'esthétique proposent parfois des massages pratiqués avec un appareil dédié. Pour s'assurer de leur efficacité, il faudrait que des chercheurs indépendants l'aient validée par des études cliniques bien cadrées. Or cela n'a jamais été fait, car il ne s'agit pas d'un problème de santé. En outre, si l'on considère le prix des séances et leur bénéfice aléatoire, mieux vaut se contenter de modifier son hygiène de vie.

Tabac, station assise ou debout prolongée, excès de sel, de sucres et de graisses sont à éviter. On conseille vivement l'activité physique. Vélo, natation, aquagym ou encore aquabike semblent plus particulièrement adaptés en cas de cellulite due à une circulation sanguine paresseuse. ◆

### Le moins mauvais : Beurer Cellulite Massager CM50

Ne vous faites pas d'illusions : cette machine n'a rien de miraculeux. Seul un très léger effet a été constaté grâce au regard expert du dermatologue et à l'observation de la microcirculation par thermographie infrarouge. Celle-ci montre une toute petite amélioration chez la moitié des sujets (et rien chez les autres). La diminution du tour de cuisse est insignifiante. Les testeuses, elles, n'ont pas remarqué d'incidence sur la cellulite en elle-même, mais ont apprécié une meilleure élasticité de leur peau. Elles ont surtout salué la facilité d'utilisation et la maniabilité de cet appareil au prix raisonnable.

A.LECOMTE

## 8 APPAREILS DE MASSAGE ANTICELLULITE

| | | EFFICACITÉ | | | | TEST D'USAGE | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Évaluation dermatologue | Microcirculation | Tour de cuisse | APPRÉCIATION | Efficacité perçue | Facilité d'utilisation | Tolérance | Intention d'achat | APPRÉCIATION | APPRÉCIATION GLOBALE Note sur 20 | | PRIX € |
| 1 | **BEURER** CELLULITE MASSAGER CM50 | ★ | ★ | ■■ | ★ | ★ | ★★★ | ★★ | ★★ | ★★ | 10,1 | ★ | 33 |
| 2 | **HOMEDICS SPA** CELLULITE MASSAGER CELL-100-EU | ■ | ■ | ■■ | ■ | ★ | ★★ | ★★★ | ★ | ★★ | 8,6 | ★ | 44 |
| 3 | **VIBRALUXE** PRO MASSAGE SYSTEM | ■ | ■ | ■■ | ■ | ★★ | ★★ | ★★ | ★ | ★★ | 8,1 | ★ | 40 |
| 4 | **LPG/WELLBOX** WELLBOX S | ■ | ■ | ■■ | ■ | ★ | ★★ | ★★ | ★ | ★★ | 8 | ■ | 999 |
| 5 | **MEDICURA** ZEN MASSAGGIATORE ANTICELLULITE 4 IN 1 M240N | ■ | ■ | ■■ | ■ | ★ | ★★ | ★★ | ★ | ★★ | 7,6 | ■ | 30 |
| 6 | **SPORT-ELEC INSTITUT** CELLU ROLL MASSAGER | ■■ | ★ | ■■ | ■ | ★ | ★★ | ★ | ★ | ★ | 7,3 | ■ | 40 |
| 7 | **SOLAC** SCULPTURAL ANTICELLULITE MASSAGER ME7711 | ■ | ■ | ■■ | ■ | ★ | ★★ | ★★ | ★ | ★ | 6,9 | ■ | 55 |
| 8 | **MEDISANA** CELLULITE-MASSAGEGERÄT AC 855 | ■ | ■■ | ■■ | ■■ | ★ | ★ | ★★ | ★ | ★ | 6 | ■ | 59 |

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

PIXINOO/SHUTTERSTOCK

# LAITS POUR LE CORPS

Mesures en laboratoire et évaluations de notre panel se rejoignent pour décerner un satisfecit à ces références.

## Nos 6 bons choix

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

GARO/PHANIE

**La Roche-Posay** LIPIKAR LAIT RELIPIDANT CORPS ANTI-DESSÈCHEMENT 48 H
**16,20 €*** | ★★ | **14,1/20**

Déjà élu « meilleur choix » en 2012, ce lait maintient ses bons résultats, bien qu'il ait modifié sa formule en supprimant le phénoxyéthanol, une molécule toxique pour les tout-petits (c'est donc possible !). Il est ainsi adapté à tous. On s'interroge juste sur les deux mentions contradictoires qui figurent sur le flacon : *« anti-dessèchement 48 h »* et *« appliquer une fois par jour »*...
*(40,50 €/l)

**Avène** TRIXERA NUTRITION
**16,30 €*** | ★★ | **13,8/20**

Supposé convenir aux peaux sèches, il remplit bien son office avec un pouvoir d'hydratation tout à fait satisfaisant. Nos testeuses apprécient son parfum mais jugent sa texture un peu trop liquide. En outre, il laisse la peau légèrement grasse. Le dessin sur le tube suggère que toute la famille peut l'utiliser. De fait, il ne contient pas d'ingrédients indésirables, même pour les plus jeunes.
*(40,75 €/l)

**Carrefour** LAIT CORPS HYDRATANT
**1,85 €*** | ★★ | **13,7/20**

Ne soyez pas rebuté par le prix imbattable de ce cosmétique, qui pourrait laisser penser qu'il n'est pas à la hauteur. Il hydrate aussi bien que ses concurrents plus prestigieux et convient aussi bien aux adultes qu'aux enfants, car il ne renferme aucune substance indésirable ni allergène. Sa texture est jugée un peu trop liquide mais son parfum plaît.
*(3,70 €/l)

**Eucerin** PH5 LOTION LÉGÈRE
**17,90 €*** | ★★ | **13,4/20**

C'est le soin préféré de notre panel : ses qualités cosmétiques (texture, vitesse d'absorption, odeur, absence d'effet collant ou gras) sont unanimement reconnues. Peut-être du fait de cette impression favorable, l'efficacité perçue est meilleure que la moyenne. Hélas, ce lait contient du phénoxyéthanol, toxique pour les moins de trois ans. On ne peut donc pas l'appliquer sur un tout-petit.
*(44,75 €/l)

**Weleda** ROSE MUSQUÉE LAIT SOYEUX CORPS
**13,50 €*** | ★★ | **13,3/20**

Les adeptes des cosmétiques bio peuvent opter pour cette référence, qui hydrate efficacement. Les testeuses l'ont apprécié, mais l'odeur a dérangé certaines d'entre elles. En outre, de nombreux allergènes sont présents à cause des huiles essentielles qui entrent dans sa composition. Évitez-le si vous avez un terrain allergique. Dommage qu'aucune date de péremption après ouverture n'apparaisse sur le flacon.
*(67,50 €/l)

**Garnier Ultra doux** HUILES MERVEILLEUSES ARGAN ET CAMÉLIA
**5,25 €*** | ★★ | **13/20**

Pour un prix modique, ce lait pour le corps se révèle un bon hydratant. Son parfum agréable et la sensation de peau douce et souple après application sont salués. Attention, cependant : comme il comporte du phénoxyéthanol et de nombreux allergènes, il ne peut être utilisé pour les tout-petits ni par les personnes à terrain allergique.
*(13,12 €/l)

**Zoom**

### Trois autres marques

# **Lush** Éthique, durable, fait main... la marque ne lésine pas sur les allégations. Son lait (Sympathy For The Skin), analysé dans le cadre de ce test, coûte 91 €/l. C'est le seul de notre sélection à contenir un perturbateur endocrinien, le propylparaben.

# **Dove** Nos homologues européens ont testé une référence non vendue en France, qui affiche trois perturbateurs endocriniens (BHT, cyclopentasiloxane, propylparaben). Sur notre appli QuelCosmetic, les laits Dove sont coutumiers du fait : quasiment tous y sont notés « rouge ».

# **Nivea** Plusieurs soins avaient été évalués et faisaient partie des bons choix, mais nous ne publions pas leurs résultats car ils ont tous changé de formule. Nous ne pouvons donc pas nous prononcer.

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

A.LECOMTE

# FERS À REPASSER ET CENTRALES VAPEUR

Face aux toutes-puissantes centrales vapeur, les fers à repasser marquent tout de même quelques points.

# Service gagnant pour les centrales vapeur

Par **ANNE-SOPHIE STAMANE** avec **LAURENT BAUBESTE**

Ça ne fait pas un pli ! Grâce à leur efficacité et à leur confort d'utilisation, les centrales vapeur remportent la victoire à l'issue de ce match contre les fers. Néanmoins, leur encombrement et leur prix, bien plus élevé, restent leurs points faibles. Alors que les fers classiques prennent moins de place et sont plus abordables.

## DÉBIT DE VAPEUR

**Avantage centrales**
Leur débit est souvent élevé, d'où l'impression d'aisance et de qualité de repassage qui a fait leur succès. Cependant, attention au risque d'entartrage ! Il importe donc de veiller à l'entretien régulier des centrales. Il ne faut pas non plus abuser de la vapeur, sinon le linge est humidifié plus que repassé, et les plis peuvent réapparaître. Toutefois, comme notre test le montre, quelques fers rivalisent.

## RÉSERVOIR

**Avantage centrales**
La plupart présentent un réservoir de bonne capacité. S'il est amovible, le remplissage s'en trouve simplifié : on ouvre le robinet, et le tour est joué. Si, en plus, on peut ajouter de l'eau en cours de route, alors l'autonomie devient sans limites. Sur un fer, on doit souvent se contenter d'une ouverture de réservoir étroite, et d'une transparence du plastique pas toujours optimale pour vérifier le niveau.

## POIDS DU FER

**Avantage centrales**
Voilà un critère important pour ceux qui ont régulièrement de gros paniers de linge à défroisser ! Le réservoir étant rattaché à la base, le fer d'une centrale pèse moins lourd et s'avère donc plus maniable. Cela rend une longue séance de repassage nettement plus supportable. Sur un fer, le réservoir est embarqué. Plein, il alourdit l'appareil.

## PRIX

**Avantage fers à repasser**
Le Calor Easygliss, le meilleur fer à repasser de notre sélection, coûte 37 €. La centrale qui arrive en tête de notre classement avoisine, elle, 200 €. Bon marché, les fers affichent des résultats de repassage honorables, parfois comparables à ceux obtenus avec des centrales. Si on repasse peu, mieux vaut investir dans un fer que dans une centrale, qui sera sous-utilisée et encombrante.

## VITESSE DE MISE EN SERVICE

**Avantage fers à repasser**
Il suffit de brancher le fer et d'attendre quelques secondes pour passer à l'action. Idéal pour défroisser une chemise vite fait, bien fait avant de se rendre au travail ! Une centrale vapeur se montre, elle, plus adaptée à de longues séquences de repassage, même si le préchauffage est de plus en plus rapide. Les fabricants communiquent d'ailleurs sur le thème *« prête en deux minutes »*.

## ENCOMBREMENT

**Avantage fers à repasser**
Même si leur format s'est réduit, les centrales vapeur, avec leur base et leur réservoir, demeurent des machines qui prennent de la place et pèsent lourd. Sauf à disposer d'une buanderie où la table à repasser peut rester dépliée avec la centrale posée dessus, difficile d'imaginer la laisser dans un coin pour un usage au coup par coup. Un fer s'avère plus simple à caser. Le sortir pour quelques minutes d'utilisation, le temps de rafraîchir quelques affaires, est plus facile. ◆

O.BENCE/ADOBE STOCK - NOUN PROJECT

# Le match

## FERS À REPASSER

**Calor** FV3950C0 EASYGLISS

**37 €** | ★★ | **15,2/20**

Il offre un débit de vapeur correct, de bons résultats sur le coton et une glisse impeccable pour à peine 37 € ! Sur tissus synthétiques, l'Easygliss se montre toutefois un peu moins efficace. À condition de bien l'entretenir, il s'avère endurant. En plus, Calor garantit la disponibilité des pièces pendant 10 ans, ce qui est rare à ce prix. Enfin, ce fer s'utilise sans difficulté, mais le témoin de marche gagnerait à être plus visible, et l'entretien, plus aisé.

**Philips** GC4532/20 AZUR

**50 €** | ★★ | **15,2/20**

Besoin d'un modèle performant sur les synthétiques ? C'est celui-là qu'il vous faut ! Grâce à son débit de vapeur en continu, il repasse mieux que le Calor Easygliss sur ce type de textile. Attention, il coûte un peu plus cher. Autre atout, sa simplicité d'utilisation : son ouverture du réservoir à l'avant permet de le remplir directement sous le robinet. Deux réserves, toutefois : son poids et sa poignée, jugée peu confortable.

## CENTRALES VAPEUR

**Calor** SV8052C0 EXPRESS ANTI-CALC

**199 €** | ★★ | **16/20**

Synthétiques et tissus épais, elle en fait son affaire ! Son débit très élevé de vapeur continu y est pour beaucoup, mais sans pénaliser son endurance. L'entartrage reste dans la norme, et nous n'avons pas constaté de défaillance. L'ergonomie satisfait, à ceci près que la poignée ouverte empêche de poser le fer sur son talon. Nous apprécions le verrouillage du fer sur sa base pour ranger la machine d'un seul bloc. Ce modèle est dépourvu de thermostat.

**Calor** SV7110C0 EXPRESS COMPACT

**149 €** | ★★ | **14,9/20**

Grâce à son débit de vapeur élevé et à sa semelle à la glisse impeccable et peu sensible aux rayures, le repassage devient une formalité. Le réservoir est bien conçu : amovible et transparent, il peut être rempli en continu, ce qui assure des séquences ininterrompues. Ses petits défauts ? L'absence de rangements dédiés pour les cordons et un mode d'emploi exclusivement avec des schémas, pas assez explicite.

MEDIACONCEPT

### 8 FERS À REPASSER

| | | Débit de vapeur continu mesuré | Utilisation | Appréciation globale (Note sur 20) | | Prix € |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | **CALOR** FV3950C0 EASYGLISS | ★★ | ★★ | 15,2 | ★★ | 37 |
| 2 | **PHILIPS** GC4532/20 AZUR | ★★ | ★★ | 15,2 | ★★ | 50 |
| 3 | **CALOR** FV4964C0 ULTRAGLISS ANTI-CALC | ★★ | ★ | 15 | ★★ | 65 |
| 4 | **CALOR** FV9838C0 ULTIMATE PURE | ★★ | ★ | 14,9 | ★★ | 110 |
| 5 | **CALOR** FV5715C0 EASYGLISS PLUS | ★★ | ★★ | 14,7 | ★★ | 50 |
| 6 | **CALOR** FV4998C0 ULTRAGLISS PLUS | ★ | ★ | 14,5 | ★★ | 70 |
| 7 | **PHILIPS** GC2995/35 POWERLIFE | ★★ | ★★ | 14,5 | ★★ | 55 |
| 8 | **ROWENTA** DW8210D1 PRO MASTER | ★★★ | ★★ | 14,4 | ★★ | 80 |

### 8 CENTRALES VAPEUR

| | | Débit de vapeur continu mesuré | Utilisation | Appréciation globale (Note sur 20) | | Prix € |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | **CALOR** SV8052C0 EXPRESS ANTI-CALC | ★★★ | ★★ | 16 | ★★ | 199 |
| 2 | **CALOR** SV7110C0 EXPRESS COMPACT | ★★★ | ★ | 14,9 | ★★ | 149 |
| 3 | **POLTI** VAPORELLA NEXT VN18.35 PLEU0237 | ★★ | ★★ | 14,9 | ★★ | 249 |
| 4 | **ROWENTA** DG8626F0 PERFECT STEAM PRO | ★★★ | ★ | 14,8 | ★★ | 289 |
| 5 | **CALOR** SV7112C0 EXPRESS COMPACT | ★★ | ★★ | 14,7 | ★★ | 149 |
| 6 | **CALOR** GV9568C0 PRO EXPRESS ULTIMATE | ★★ | ★ | 14,1 | ★★ | 349 |
| 7 | **PHILIPS** GC8755/80 PERFECTCARE PERFORMER | ★★ | ★★ | 14 | ★★ | 279 |
| 8 | **CALOR** GV7830C0 PRO EXPRESS | ★ | ★★ | 14 | ★★ | 279 |

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

# TAILLE-HAIES FILAIRES

Nous avons testé des modèles électriques filaires, adaptés à un travail proche de la maison. Nous vous en présentons trois qui valent le détour.

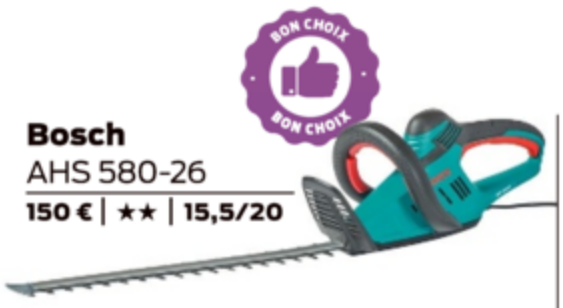
— Par **YVES MARTIN** avec **LARS LY**

COMPAGNIE17/ADOBE STOCK

## 13 TAILLE-HAIES FILAIRES

| | | PERFORMANCES Taille de haie | | | COMMODITÉ D'EMPLOI | ENDURANCE | BRUIT | APPRÉCIATION GLOBALE | | PRIX | ÉQUIPEMENT, FONCTIONNALITÉS | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Cyprès | Troène | Laurier | | | | Note sur 20 | | € | Poignée rotative | Fourreau | Collecteur de déchets | Puissance W | Longueur de lame cm | Écartement des dents mm | Poids kg | Longueur du câble d'alimentation cm |
| 1 | **BOSCH** AHS 580-26 | ★★ | ★★ | ★★ | ★★★ | ★★ | ★★★ | 15,5 | ★★ | 150 | – | ● | – | 600 | 58 | 26 | 3,7 | 20 |
| 2 | **STIHL** HSE 71 (600 MM) | ★★ | ★★ | ★★ | ★★★ | ★★ | ★★★ | 15,5 | ★★ | 149 | ● | ● | Option | 600 | 60 | 36 | 4,2 | 25 |
| 3 | **PARKSIDE** (LIDL) AHS 600 A1 | ★★ | ★★ | ★★ | ★★ | ★ | ★★★ | 14,2 | ★★ | 40 | – | ● | – | 600 | 60 | 24 | 3,7 | 22 |
| 4 | **STIHL** HSE 52 | ★ | ★★ | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★ | 13,5 | ★★ | 140 | – | ● | – | 420 | 50 | 23 | 3,1 | 25 |
| 5 | **RYOBI** RHT 6160 RS | ★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★★ | ★★ | 13,2 | ★★ | 90 | ● | ● | ● | 600 | 60 | 28 | 3,7 | 25 |
| 6 | **OUTILS WOLF** XTE 50 | ★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★★ | ★★★ | 13 | ★★ | 200 | ● | ● | – | 600 | 50 | 24 | 4 | 25 |
| 7 | **MAC ALLISTER** MHTP 520 | ★★ | ★ | ★ | ★★ | ★★ | ★★ | 12,7 | ★★ | 55 | – | ● | – | 520 | 50 | 20 | 3,1 | 38 |
| 8 | **BOSCH** AHS 55-16 | ★ | ★ | ■ | ★★ | ★★ | ★★★ | 10,8 | ★ | 70 | – | ● | – | 450 | 55 | 16 | 2,7 | 20 |
| 9 | **BLACK & DECKER** BEHTS 401 | ★★ | ★ | ★★ | ★★ | ★★ | ★ | 10,8 | ★ | 80 | – | ● | – | 500 | 55 | 22 | 2,5 | – |
| 10 | **STERWINS** EHT2-55.31 | ★ | ★ | ★ | ★★ | ★ | ★★★ | 10,6 | ★ | 70 | – | ● | – | 600 | 55 | 15 | 3,8 | – |
| 11 | **EINHELL** GE-EH 6560 | ★★ | ★★ | ★★ | ★★ | ■ | ★ | 10 | ★ | 90 | ● | ● | ● | 650 | 60 | 30 | 3,8 | 20 |
| 12 | **OOGARDEN** HTEG 41-660 | ■ | ★ | ■ | ★★ | ★★ | ★ | 8,4 | ★ | 45 | ● | ● | – | 710 | 66 | 24 | 3,6 | 34 |
| 13 | **GARDENA** EASYCUT 500/55 | ★ | ★ | ★ | ★★ | ★★ | ■ | 7 | ■ | 95 | – | ● | – | 500 | 55 | 18 | 2,8 | 30 |

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




**Bosch**
AHS 580-26
**150 € | ★★ | 15,5/20**

Ce taille-haie donne un résultat impeccable sur les cyprès, les troènes ou les lauriers. Il est même le plus performant de notre sélection pour ces deux dernières essences. Dans tous les cas, sa coupe s'avère franche et nette. Si le travail s'effectue sans effort grâce à sa puissance et à la qualité de son lamier, il n'est cependant pas le plus rapide à s'exécuter. On apprécie son ergonomie et la qualité de ses poignées antidérapantes, mais sa gâchette peut sembler dure.

**Stihl**
HSE 71
**149 € | ★★ | 15,5/20**

Efficace sur n'importe quel type de haie, ce modèle s'est révélé le meilleur de notre sélection sur le cyprès. La qualité de sa coupe est irréprochable, sauf pour le laurier, pour lequel le résultat apparaît seulement satisfaisant. Bien que lourd (4,2 kg), ce taille-haie reste agréable à manier, même lors d'une utilisation prolongée. La qualité de finition, la position des poignées, l'équilibre de l'appareil et la poignée arrière rotative sur cinq positions sont appréciables.

**Parkside** (Lidl)
AHS 600 A1
**40 € | ★★ | 14,2/20**

Cette référence à prix serré de l'enseigne de hard-discount Lidl se montre efficace sur toutes sortes de haies. Disposant d'une mécanique robuste, bien équilibrée et ergonomique, cette machine a toutefois été jugée pénible à utiliser sur les branches un peu hautes et pour la taille du dessus de la haie. On lui reproche également d'être bruyante. Notons, par ailleurs, que le fourreau du lamier est enveloppant et protecteur, alors que le bouclier avant se révèle trop petit.

D.MURRAY

# TABLETTES HYBRIDES

Leur ergonomie et leur puissance font de ces tablettes… des ordinateurs, d'où leur nom. Mais pour en profiter à fond, il faut y adjoindre un clavier, qui alourdit encore la facture.

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

APPLE

Les tablettes tactiles hybrides sont puissantes et combinent deux appareils en un : elles se transforment en ordinateur dès lors qu'on leur adjoint un clavier (pas toujours fourni). Leur système d'exploitation (iPadOS, Windows ou Android) s'adapte à ces deux configurations. Ainsi, un clavier virtuel s'affiche à l'écran si aucun clavier physique n'est relié. Et en mode ordinateur, l'utilisateur continue à profiter de l'écran tactile. Les meilleurs modèles coûtent cher (de 750 € à 1 550 €). Mais, bien que derniers du classement, les trois plus abordables de notre sélection, signés Lenovo et Acer, créent la surprise. ◆

**Les trois modèles les plus abordables de notre test créent la surprise**

## Apple IPAD PRO 2018 11"

**899 €** | ★★★ | **17/20**

Ce modèle présente des finitions impeccables. Son sublime écran de 11 pouces est hyperréactif et ses performances s'avèrent excellentes. Cet iPad Pro intègre 64 Go de stockage (existe aussi en 256 Go, 512 Go et 1 To). Apple abandonne son port propriétaire Lightning pour la connectique standard USB-C, ce qui permet d'y brancher un disque dur pour élargir le stockage. La reconnaissance faciale se montre efficace et sécurisée. Nous avons testé l'appareil avec iOS 12.1, mais iPadOS, disponible depuis, offre une ergonomie plus proche de celle d'un ordinateur. Pour vous en servir comme tel, vous devrez toutefois acheter le clavier Smart Keyboard (200 €).

## Microsoft SURFACE PRO 7

**750 €** | ★★ | **15,9/20**

Dotée d'un processeur Intel Core i3 offrant 4 Go de mémoire RAM et 128 Go de mémoire de stockage, la Surface Pro 7 coûte 750 €. Mais il faut ajouter 150 € pour le clavier Type Cover et 110 € pour le stylet. Les finitions séduisent et les performances sont au rendez-vous : le multitâche est bien géré, l'écran, de bonne qualité (en mode PC, on peut le partager entre deux applications). Notez des disparités concernant l'autonomie selon l'usage (11 heures en navigation Web, à peine 6 heures en vidéo). Bon point, il suffit de recharger 30 minutes pour repartir pour plus de 5 heures ! Mais son poids (770 g) ne facilite pas l'utilisation à une main.

## 10 TABLETTES TACTILES HYBRIDES

| | | Qualité de construction | Performances | Qualité de l'écran | Commodité d'emploi | Appareil photo: Arrière | Appareil photo: Frontal | Qualité des vidéos | Navigateur Internet | Après 30 min de charge | Moyenne vidéo et navigation Web | Appréciation | Appréciation globale | | Prix | Système d'exploitation testé | Diagonale d'écran | Capacité annoncée | Clavier fourni |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Multimédia | | | | | | | | Batterie | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | h | h | | Note sur 20 | | € | | Pouces | Go | |
| 1 | **APPLE** IPAD PRO 2018 11" | ★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★ | ★★ | ★★★ | 3h17 | 12h52 | ★★★ | **17** | ★★★ | **899** | iOS 12.1 | 11 | 64 | – |
| 2 | **MICROSOFT** SURFACE PRO 7 | ★★★ | ★★★ | ★★ | ★★★ | ★★ | ★★ | ★★ | ★★★ | 5h20 | 8h31 | ★★ | **15,9** | ★★ | **750** | Windows 10 Famille | 12,3 | 128 | – |
| 3 | **MICROSOFT** SURFACE PRO X | ★★★ | ★★ | ★★ | ★★★ | ★★ | ★★ | ★★ | ★★★ | 4h36 | 9h16 | ★★ | **15,9** | ★★ | **990** | Windows 10 Famille | 13 | 128 | – |
| 4 | **HP** ENVY X2 12 | ★★★ | ★ | ★★★ | ★★ | ■ | ★ | ★ | ★★★ | 6h30 | 16h55 | ★★★ | **15,9** | ★★ | **1550** | Windows 10 S | 12,2 | 256 | ● |
| 5 | **SAMSUNG** GALAXY TAB S6 | ★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★★★ | 2h44 | 9h49 | ★★ | **15,8** | ★★ | **800** | Android 9.0 | 10,5 | 256 | – |
| 6 | **SAMSUNG** GALAXY BOOK 12" | ★★★ | ★★★ | ★★ | ★★ | ★★ | ★ | ★★ | ★★★ | 2h09 | 6h02 | ★ | **15,2** | ★★ | **1230** | Windows 10 Famille | 12 | 128 | ● |
| 7 | **ASUS** TRANSFORMER 3 PRO | ★★★ | ★★★ | ★★ | ★★★ | ★★★ | ■ | ★★ | ★★★ | 2h10 | 3h49 | ■ | **14,7** | ★★ | **1100** | Windows 10 Famille | 12,6 | 512 | ● |
| 8 | **LENOVO** IDEAPAD D330-10IGM | ★★★ | ★★★ | ★ | ★★ | ★ | ■ | ■ | ★★★ | 3h42 | 12h16 | ★★★ | **14,7** | ★★ | **450** | Windows 10 Famille | 10 | 64 | ● |
| 9 | **ACER** SWITCH 3 | ★★ | ★★★ | ★★ | ★★ | ★ | ■ | ★ | ★★★ | 2h55 | 7h42 | ★ | **14,1** | ★★ | **600** | Windows 10 Famille | 12,2 | 128 | ● |
| 10 | **ACER** ONE 10 | ★ | ★★ | ★ | ★★ | ■ | ■ | ■ | ★ | 1h26 | 8h26 | ★ | **12,6** | ★★ | **250** | Windows 10 Famille | 10 | 64 | ● |

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

# PALMARÈS DES OPÉRATEURS

# Un étrange paradoxe

**Alors que le nombre de litiges est au plus bas, les abonnés aux forfaits de télécommunications fixes et mobiles se déclarent de moins en moins satisfaits des services de leur opérateur.**

— Par **CYRIL BROSSET**

Avec 20 % de plaintes en moins par rapport à l'année précédente, 2019 a plutôt été un bon millésime pour le monde des télécoms. Cela faisait même longtemps que l'UFC-Que Choisir n'avait pas eu à traiter aussi peu de litiges liés à la téléphonie et à Internet. Nous ne sommes pas les seuls dans ce cas. L'an passé, l'Autorité de régulation des télécommunications (Arcep) a vu son taux de signalements chuter de 28 %, et la médiatrice des télécoms a constaté un recul des saisines de 8 %, après une baisse de 12 % en 2018.

La situation est pourtant encore loin d'être idéale. D'une part, parce que la décrue que l'on connaît aujourd'hui tient majoritairement au fait que le nombre de litiges a été très élevé ces dernières années, notamment à cause de SFR. Même si ce dernier a fait de gros efforts, il ne s'est pas encore totalement remis de ses déboires de 2016. D'autre part, parce que si la conflictualité s'améliore, la satisfaction des utilisateurs, elle, décroche. Quel que soit l'opérateur – ou presque –, les abonnés sont moins nombreux qu'auparavant à se dire contents de ses services et à envisager de le recommander à leurs proches. Certes, les opérateurs paient peut-être en partie pour des problèmes dont ils ne sont pas responsables, comme le démarchage ou les arnaques par téléphone. Sans doute les consommateurs sont-ils aussi plus exigeants qu'avant quant à la qualité de leur connexion. Mais tout de même, les professionnels des télécoms ne font pas forcément tout ce qu'ils peuvent pour se faire apprécier de leurs clients.

Que ce soit en matière de téléphonie mobile ou d'accès à Internet fixe, cela fait des années qu'aucune réelle innovation n'a vu le jour, alors que, dans le même temps, les prix des abonnements n'ont cessé de grimper : des augmentations de 2 ou 3 € mensuels par ci, la facturation d'options jusque-là gratuites par là, etc. Ils ont eu beau proposer en échange des services supplémentaires (plus de data, des appels illimités…) et permettre parfois de contester la hausse, les consommateurs ne sont pas dupes. En 2019, presque tous les acteurs du secteur ont eu recours à des majorations de tarif plus ou moins déguisées, y compris auprès de leurs clients fidèles. Il n'y a pas de raison pour qu'ils s'arrêtent en si bon chemin, tant ils assurent avoir besoin d'argent frais pour amener la fibre optique dans l'ensemble des foyers d'ici à 2022 et déployer la 5G sur tout le territoire. ◆

Depuis plusieurs années, le prix des abonnements de téléphonie mobile et d'accès à Internet ne cesse de grimper.

**Si la conflictualité s'améliore, la satisfaction des utilisateurs, elle, décroche**

## OPÉRATEURS DE TÉLÉPHONIE MOBILE

# La prime au meilleur réseau

**Pour satisfaire un abonné à la téléphonie mobile, il faut à la fois lui proposer une large couverture et un service de qualité. Tous les opérateurs ne l'ont pas compris.**

P.ALLARD/REA

Pas de surprise en tête de notre classement des opérateurs de téléphonie mobile : comme lors de nos précédentes éditions, Orange s'approprie la première place, principalement grâce à son réseau, qui est à la fois le plus vaste (il couvre désormais 88 % de l'Hexagone en 4G) et affiche les meilleures performances (la couverture se révèle excellente dans plus de 60 % des cas, selon l'Arcep). Sosh, sa filiale low cost, arrive logiquement en deuxième position, talonnée plus que jamais par Bouygues Telecom, qui séduit de nombreux consommateurs avec sa couverture étendue (84 % du pays bénéficiant de la 4G) et la qualité de la connexion en territoire rural. De tous les opérateurs, Bouygues est en effet celui avec lequel on a le plus de chances de visionner une vidéo ou d'afficher une page Web sur son portable dans les zones reculées, d'après l'Arcep. Qui plus est, Orange et Bouygues sont également les groupes de télécoms qui enregistrent le moins de litiges au vu de leur parc d'abonnés. Sur ce critère, seules les marques gérées par EI Telecom (NRJ Mobile, Cdiscount Mobile, Crédit Mutuel Mobile, CIC Mobile et Auchan Telecom) font mieux.

### FREE ET SFR NE DÉCOLLENT PAS

Derrière, les autres opérateurs rament. Avec sa couverture limitée et ses performances moindres, le réseau de Free a du mal à convaincre les clients les plus exigeants. La Poste Mobile, elle, est pénalisée par l'utilisation du réseau SFR et certaines clauses de son contrat. Quant à SFR, en dépit des gros efforts réalisés pour remettre à niveau son réseau et améliorer son service, il demeure, de loin, l'opérateur qui génère le plus de litiges à l'UFC-Que Choisir. Il est à l'origine de 47 % des plaintes liées à la téléphonie mobile recensées en 2019 alors qu'il concentre environ 20 % des abonnés.

>>>

**Notre palmarès**

| OPÉRATEURS DE TÉLÉPHONIE MOBILE | APPRÉCIATION GLOBALE | SATISFACTION (1) | COUVERTURE (2) | VOIX-SMS (2) | DONNÉES (DATA) (2) | CONFLICTUALITÉ (3) | CONTRAT | COMMERCIALISATION |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Note sur 20 | Février 2020 | | | | 2019 | CGV au 10/03/2020 | Réseau de boutiques |
| 1 ORANGE | 14,1 | ★★ | ★★ | ★★★ | ★ | ★★ | ★★ | ■ | ★★★ |
| 2 SOSH | 14,1 | ★★ | ★★★ | ★★★ | ★ | ★★ | ★★ | ■ | ■■ |
| 3 BOUYGUES TELECOM | 13,8 | ★★ | ★★ | ★★★ | ★ | ★★ | ★★ | ★ | ★★ |
| 4 EI TELECOM | 13,3 | ★★ | ★★ | ★★★ | ★ | ★★ | ★★ | ■ | ★ |
| 5 LA POSTE MOBILE | 12,6 | ★★ | ★★ | ★★★ | ★ | ★ | ★★ | ■ | ★ |
| 6 FREE MOBILE | 12,6 | ★★ | ★★ | ★ | ■ | ★ | ★★ | ■ | ★ |
| 7 RED BY SFR | 10,5 | ★ | ★★ | ★★★ | ★ | ★ | ■ | ■ | ■■ |
| 8 SFR | 9,1 | ★ | ■ | ★★★ | ★ | ★ | ■ | ■ | ★★ |

(1) Sur la base de 9 763 réponses à notre enquête de satisfaction adressée aux abonnés à *Que Choisir*. (2) D'après les données de l'Arcep.
(3) Sur la base des plaintes reçues à l'UFC-Que Choisir.

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

L.GRANDGUILLOT/REA - N.CREACH/LE TELEGRAMME-MAXPPP

### >>> LES ABONNÉS RESTENT CRITIQUES

Après une baisse l'année dernière (- 7 points par rapport à la période 2014-2017 !), la satisfaction des abonnés ne redécolle pas. Avec un taux de 85 %, ce n'est pas la catastrophe, mais on reste loin des 92 % de clients contents recensés il y a deux ans. Si aucun opérateur n'échappe à cette tendance, les scores font le grand écart. Surtout en ce qui concerne la recommandation. Alors que 79 % des abonnés Sosh conseilleraient leur opérateur à leurs proches, ils ne sont plus que 36 % parmi ceux de SFR à se déclarer prêts à en faire de même.

### DES CONTRATS PAS TRÈS CLAIRS

Nos juristes n'ont pas eu à chercher longtemps pour dénicher dans les conditions générales de vente (CGV) des opérateurs des clauses défavorables aux consommateurs. Aucun d'entre eux ne s'engage à respecter un délai maximal de mise en service ou à indemniser ses clients en cas de coupure de la connexion, par exemple. Plusieurs prévoient aussi dans leurs CGV des avances sur consommation importantes ou des intérêts élevés en cas de retard de paiement. Si Bouygues Telecom s'en sort un peu mieux, c'est notamment grâce à ses CGV plus lisibles que celles de ses concurrents et à ses délais de règlement (des factures) un peu plus favorables aux abonnés. ◆

**C. B.** avec **GRÉGORY CARET**

## DÉPLOIEMENT DE LA 5G
### Il faudra attendre

La rentrée de septembre 2020 devait être celle du lancement en fanfare de la 5G en France. Le coronavirus en aura décidé autrement. Face aux événements sanitaires qui ont paralysé le pays, les opérateurs ne devraient avoir d'autre choix que de repousser la commercialisation de leurs premières offres 5G. L'épidémie risque même de n'être qu'un avant-goût des obstacles auxquels ils devront faire face. Car entre le nombre élevé d'antennes nécessaires pour couvrir le pays en 5G, la surconsommation électrique qu'elles pourraient engendrer, les effets possibles des ondes sur la santé, les risques d'espionnage liés au recours à certains équipementiers ou encore le renouvellement à marche forcée du parc de smartphones, ils ont un gros défi à relever. En effet, il leur faudra, sur de nombreux points, affûter leurs arguments s'ils veulent convaincre leurs abonnés d'adopter cette technologie, censée révolutionner nos usages en mobilité grâce à ses débits 10 fois plus rapides.

DENIS/REA

## FOURNISSEURS D'ACCÈS

# La satisfaction continue à plonger

**Si les opérateurs sont parvenus à circonscrire le nombre de litiges, ils doivent faire face à une satisfaction de leurs clients qui ne cesse de baisser.**

Coup double pour Orange qui arrive aussi en tête de notre palmarès des fournisseurs d'accès à Internet (FAI), juste devant sa marque à bas coût, Sosh. Même si ses forfaits s'avèrent un peu plus chers que ceux de ses concurrents et qu'il ne propose pas les services les plus innovants, l'opérateur historique conserve les faveurs de beaucoup de consommateurs, notamment dans les zones reculées où il est parfois le seul à se montrer capable de fournir une connexion à Internet. SFR joue une nouvelle fois les lanternes rouges, plombé par un nombre de litiges élevé et une satisfaction médiocre. La seule différence notable entre ce classement et celui de la téléphonie mobile vient de Free, qui devance Bouygues Telecom. EI Telecom propose lui aussi des offres d'Internet fixe, mais les réponses le concernant n'ont pas été suffisamment nombreuses pour le faire apparaître dans notre tableau.

### BAISSE INÉGALE DES LITIGES

Comme celle de la téléphonie mobile, la conflictualité liée aux forfaits Internet fixes a aussi eu tendance à baisser l'an dernier. Mais les opérateurs ne sont pas tous logés à la même enseigne. Orange et Sosh sont ceux qui ont généré le moins de litiges au vu de leurs parcs d'abonnés, alors que Bouygues Telecom s'est maintenu dans des proportions raisonnables. Derrière, c'est plus compliqué. Free est le seul opérateur à avoir vu son nombre de litiges augmenter en 2019. Et pas qu'un peu : + 30 % par rapport à l'année précédente. Quant à SFR, s'il a réussi à réduire sa masse de plaintes, il affiche toujours la plus forte conflictualité.

### LE MÉCONTENTEMENT EN HAUSSE

Enquête après enquête, tous les taux de satisfaction poursuivent leur dégringolade. En cinq ans, Free aura perdu un total de huit points de satisfaction et Orange, sept ! Ils s'établissent désormais à respectivement 85 % et 82 % de satisfaction, alors qu'ils dépassaient les 90 % il n'y a pas si longtemps. Avec - 3 points, le recul est moindre chez Bouygues Telecom, mais l'opérateur reste à un niveau assez moyen de 81 %. Enfin, après avoir amorcé une légère remontée ces deux dernières années, le taux de satisfaction de SFR repart à la baisse (- 2 points). Seulement 30 % de ses clients recommanderaient à leurs proches de s'abonner à SFR, alors qu'ils sont 66 % chez Free et 71 % chez Sosh !

# À INTERNET

Notre palmarès

## FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET

| | | Appréciation globale | Satisfaction (1) | Conflictualité (2) | Délais de raccordement (3) | Taux de panne (3) | Délais de réparation de 95 % des pannes (3) | Contrat | Commercialisation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Note sur 20 | | Février 2020 | 2019 | | | CGV au 10/03/2020 | Réseau de boutiques |
| 1 | ORANGE | 13,3 | ★★ | ★★ | ★ | ★ | ★★ | ★ | ★★★ |
| 2 | SOSH | 12,6 | ★★ | ★★ | ★ | ★ | ★★ | ★ | ■■ |
| 3 | FREE | 12 | ★ | ★★ | ■ | ■ | ★★ | ■ | ★ |
| 4 | BOUYGUES TELECOM | 11,9 | ★ | ★★ | ★ | ★ | ★★ | ★ | ★★ |
| 5 | RED BY SFR | 9,3 | ★ | ★ | ■■ | ★ | ★★ | ■ | ■■ |
| 6 | SFR | 7,8 | ■ | ■ | ■■ | ★ | ★★ | ★ | ★★ |

(1) Sur la base de 9 763 réponses à notre enquête de satisfaction adressée aux abonnés à *Que Choisir*. (2) Sur la base des plaintes reçues à l'UFC-Que Choisir. (3) D'après les données de l'Arcep.

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

A. AUDUREAU/LP-MAXPPP

## UNE QUALITÉ DE SERVICE MAL SURVEILLÉE

La partie de notre tableau qui concerne la qualité de service de chaque FAI doit être prise avec précaution. En effet, pour la première fois depuis 11 ans, les données relatives aux délais de raccordement, aux taux de pannes et aux délais de réparation n'ont pas été mises à jour par l'Arcep en 2019. Et c'est bien dommage. Nous avons donc repris les données de l'année précédente. Nous espérons pouvoir, en 2021, en obtenir de nouvelles. L'Arcep a annoncé plancher sur un autre indicateur s'appuyant sur les débits réels dont bénéficient les abonnés. Pour cela, le gendarme des télécoms travaille depuis plusieurs mois sur l'installation d'un module dans les box. ◆

**C. B.** avec **G. C.**

**Nos comparateurs des opérateurs de téléphonie mobile et des fournisseurs d'accès à Internet sont accessibles gratuitement sur Quechoisir.org.**

## COVID-19
## Les réseaux ont tenu mais...

On craignait qu'ils ne s'effondrent. Finalement, les réseaux de cuivre et de fibre optique semblent avoir plutôt bien résisté à l'explosion soudaine du trafic engendrée par le confinement. Malgré la généralisation du télétravail, le recours inédit aux plateformes de cours en ligne et la hausse du trafic des sites de vidéos, aucun incident majeur n'avait été à déplorer à l'heure où nous mettions sous presse. Pour autant, cette période a montré à quel point le fait de bénéficier d'un débit correct était plus que jamais indispensable. Car partout dans le pays, des étudiants n'ont pas pu suivre leurs cours, des salariés n'ont pas été en mesure de télétravailler et des consommateurs n'ont pas pu faire leurs courses en ligne, faute de connexion satisfaisante. Quant aux pannes, même si elles n'ont pas forcément été plus nombreuses qu'en temps normal, la situation a révélé l'importance d'y remédier rapidement, ce qui est malheureusement loin d'être toujours le cas (lire notre article sur La galère du dépannage p. 26-27).

P. STTLER/REA

# FRAUDE BANCAIRE
# Des contrôles bien légers

Un compte ouvert à La banque postale était sous surveillance après une première opération frauduleuse. D'autres ont très vite suivi. L'établissement financier décline toute responsabilité. Analyse d'un litige non réglé.

— Par **ARNAUD DE BLAUWE**

MARC BERTRAND/CHALLENGES-REA

Les escrocs s'adaptent vite : il est probable que certains profiteront de la période troublée liée au coronavirus pour piller des comptes à coups de virements, de prélèvements ou de débits frauduleux de carte bancaire. Avant l'épidémie, ce type d'escroqueries progressaient déjà de manière inquiétante. Et les aigrefins sont parfois aidés par les banques, bien peu vigilantes (lire l'encadré p. 49).

Membre des Académies de médecine et vétérinaire, Serge Rosolen s'occupe de sa mère, Christiane, âgée de 92 ans, et porte une attention toute particulière à ses comptes. Cela n'est pas trop compliqué pour lui, car la retraitée n'utilise pas sa carte de crédit et ne procède à aucune opération bancaire via Internet. Elle gère son argent « à l'ancienne » : si cela se révèle nécessaire, elle se déplace au guichet pour procéder à des virements et reçoit encore des relevés de compte papier. Or, c'est justement par ce biais que des margoulins ont réussi à alléger deux de ses comptes de plusieurs milliers d'euros.

### Courrier réexpédié sans vérification

Les faits remontent au printemps 2019. Madame Rosolen, qui vit à Châtenay-Malabry (92), s'étonne de ne plus recevoir de lettres à son domicile. Et pour cause : quelqu'un s'est fait passer pour elle auprès de La Poste, et a demandé que son courrier soit expédié à une autre adresse, à Villiers-le-Bel (95). Ce détournement a permis aux escrocs d'obtenir les données bancaires de la vieille dame. Puis de se servir sur deux de ses comptes, l'un à BNP-Paribas, l'autre à La banque postale. Une fois le pot aux roses découvert, les réactions des deux établissements ont été très différentes. « *Avec la BNP, tout est rentré très vite dans l'ordre,* raconte Serge Rosolen. *Trois jours après avoir signalé deux prélèvements frauduleux s'élevant au total à 12 000 €, la banque a remboursé ma mère. Avec La banque postale, c'est une autre paire de manches.* » Pourtant, elle avait été alertée.

En avril 2019, un prélèvement de 400 € au bénéfice d'une mystérieuse société, dénommée PPRO Financial LTD, avait été effectué sur le compte de Madame Rosolen (il a, depuis, été remboursé par La banque postale). Ce compte avait alors été mis sous surveillance, le 2 mai. Or, les 3 et 4 juin de cette même année, ce ne sont pas moins de cinq ordres de virement frauduleux qui sont passés ! Montant du préjudice : 6 958 €. « *Je n'ai été prévenu que le 8 juin par le service de gestion des fraudes,* indique Serge Rosolen. *Pour ne pas éveiller la méfiance, les virements ont été faits sur des comptes de personnes portant notre nom de famille. Mais, bien sûr, celles-ci n'ont jamais existé !* »

Une plainte est alors déposée au commissariat de police, comme après le premier débit frauduleux. Parallèlement, Monsieur Rosolen découvre les vérifications pour le moins légères de La Poste lorsqu'elle traite une demande de réexpédition de courrier… « *J'ai eu communication du formulaire que ma mère avait soi-disant rempli le 17 mai. À part sa véritable adresse, tout était bidon ! Le numéro de téléphone portable donné n'était, par exemple, pas le sien.* »

**Deux banques concernées et deux réactions opposées : l'une restitue l'argent volé par l'escroc, l'autre pas**

### Rien à se reprocher !

La mère et le fils restent cependant optimistes. Après tout, dans cette même situation, BNP-Paribas a régularisé la situation sans faire d'histoire. Malheureusement, avec La Poste, ce ne sera pas du tout le cas. Le 13 août, la réponse tombe :

**Pour obtenir des informations sur les comptes de sa victime, l'escroc n'a eu qu'à faire suivre son courrier chez lui !**

aucune faute ne peut être reprochée à La banque postale. Les virements ont été effectués par Internet avec les identifiants et code confidentiels attribués à Madame Rosolen. *« Le titulaire du compte est responsable de la surveillance, de la conservation et de la confidentialité de ses moyens de paiement et de ses accès banque en ligne »*, insiste l'établissement financier. Il estime qu'en conséquence Christiane Rosolen ne peut prétendre à aucun remboursement. *« J'ai eu beau leur expliquer et leur répéter que les escrocs avaient pu agir ainsi parce qu'ils avaient volé le courrier de ma mère, rien n'y fait »*, assure le fils. Comme le lui conseille la banque, il saisit le médiateur de La Poste, fin août 2019. Mais, le 6 décembre, nouvelle désillusion. *« En raison de circonstances exceptionnelles, l'instruction de votre dossier est prolongée »*, écrit le médiateur. Serge Rosolen repart cependant au combat et renvoie un courrier le 17 février. À la mi-mars, alors que la France entière entre en confinement, il n'y a toujours aucune réaction à cette relance. *« Il semble que La Poste et son médiateur laissent traîner le dossier, comptant sur notre épuisement. Je me rapproche donc d'un avocat spécialisé en matière bancaire pour aller en justice. La banque postale a failli dans la surveillance du compte. Elle est responsable, elle devra payer. »* On en est là ! ◆

## SURVEILLANCE DES COMPTES
## QUELLE RESPONSABILITÉ POUR LES BANQUES ?

C'est une obligation qui pèse sur les banquiers : surveiller les comptes de leurs clients. Encore faut-il savoir jusqu'où cette surveillance va... Selon les situations, la loi encadre plus ou moins bien les choses. Par exemple, elle impose au banquier de signaler à Tracfin (organisme d'État chargé de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme) tout mouvement suspect sur un compte. Ce sera le cas, en particulier, si le titulaire y dépose des milliers d'euros en liquide. Mais si le compte est « attaqué » par un escroc, la responsabilité de la banque reste floue, faute de textes légaux précis. Analyses des juristes et, surtout, décisions des tribunaux en dessinent alors le contour.

### Une source de litiges

La situation du banquier sera pour le moins délicate (en clair, sa faute plus facile à rapporter) s'il a laissé passer un chèque raturé, surchargé ou dont la signature ne correspondait pas à celle du titulaire du compte. En revanche, invoquer sa responsabilité se révèle plus compliqué quand les opérations sont effectuées « à la source », notamment lorsque virements et prélèvements se font en toute discrétion, par des escrocs, depuis le compte d'un tiers. Mais de telles fraudes ne seraient-elles pas facilitées par la légèreté des contrôles exercés par les établissements ? Comme le montrent plusieurs témoignages reçus par *Que Choisir*, des virements successifs de plusieurs centaines d'euros (voire plus !), opérés en quelques jours depuis un compte bien garni mais plutôt inactif, ne semblent pas émouvoir certains conseillers bancaires... Bien sûr, il sera plus aisé de mettre en cause la banque si une opération frauduleuse a eu lieu sur un compte dont le titulaire avait demandé la « mise sous surveillance » par prudence (des documents confidentiels lui ont été volés, un prélèvement indu avait déjà eu lieu...). Lorsqu'une banque rechigne à rembourser un débit frauduleux, elle invoque, en général, une légèreté ou une négligence de son client. L'affaire tournera alors vite au dialogue de sourds, et il faudra se résoudre à saisir les tribunaux pour qu'ils tranchent le litige.

IAN HANNING/REA

# FROMAGES AU LAIT CRU
# Entre risques et bénéfices

**Cette famille de fromages véhicule parfois des bactéries pathogènes à l'origine de redoutables intoxications alimentaires. La filière s'en prémunit par des mesures draconiennes et met en avant les bénéfices pour la santé de la riche flore bactérienne du lait cru.**

— Par **ELSA CASALEGNO**

« *Nous vivons avec les microbes. Ils nous rendent malades et nous maintiennent en bonne santé.* » Ce constat de Marc-André Selosse, professeur au Muséum d'histoire naturelle[1], résume le dilemme des producteurs de fromages au lait cru. La flore microbienne – bactéries, levures, moisissures – qui prolifère dans le lait est indispensable à la transformation fromagère et détermine le goût des produits. Mais elle n'est pas toujours inoffensive. De temps à autre, des germes pathogènes s'invitent parmi les bactéries « utiles » et se retrouvent sur nos plateaux de fromages, en faisant des dégâts… L'agence Santé publique France tient le compte des toxi-infections alimentaires : entre 2004 et 2017, elle en a recensé 164 causées par des produits laitiers.

### Des infections graves

Pour 30 d'entre elles, des fromages au lait cru ont été identifiés – reblochon, morbier, saint-félicien, etc. – comme porteurs de salmonelles (17 épidémies entre 2008 et 2018, 843 malades, dont 19 morts), de listérias (14 infections de 2004 à 2018, 103 malades, dont 10 sont décédés), de staphylocoques dorés, ou encore des redoutables *Escherichia coli* producteurs de shiga-toxines (6 épidémies touchant 58 enfants entre 2004 et 2019). Les pouvoirs publics recommandent par conséquent la vigilance vis-à-vis des produits au lait cru (lire l'encadré ci-dessous).

Même si leur survenue est rare à l'échelle de la consommation d'un pays, ces agents pathogènes sont la hantise permanente des filières fromagères. « *L'objectif est de les identifier le plus vite possible. Au moindre doute, le lait est pasteurisé et aiguillé vers d'autres fabrications* », explique Céline Pacary, directrice des Organismes de défense et de gestion laitiers normands. Des moyens colossaux sont engloutis en analyses bactériologiques et dans le repérage des pratiques à risque. En élevage – la principale porte d'entrée des microbes –, les agriculteurs doivent appliquer une hygiène rigoureuse lors de la traite, et leurs méthodes de travail sont régulièrement auditées. En fromagerie, il faut lancer très vite la transformation, pour stopper le développement de bactéries non souhaitables. Le lait est systématiquement analysé après la collecte, et les fromages le sont aussi à plusieurs reprises au cours de leur production.

**Trop d'hygiène tue les mauvaises bactéries comme les bonnes**

La difficulté des exploitants consiste à réduire les risques d'intoxications aiguës tout en conservant les vertus naturelles des produits. Une hygiène poussée lors de la traite appauvrit le lait en germes, y compris ceux présentant un intérêt. Au point que, désormais, il faut presque toujours y ajouter des ferments pour qu'il commence à cailler. L'inconvénient, technologique, s'avère également sanitaire : la flore du lait n'occupe plus le terrain face aux agents pathogènes (il s'agit de « l'effet barrière »), leur laissant la place pour s'installer. La pasteurisation provoque les mêmes conséquences. En éliminant la plupart des germes, ce procédé de conservation aboutit à un lait trop « propre ». Il tue les mauvaises bactéries comme les bonnes, qui ne sont plus là pour faire obstacle.

### Baisse des allergies

Des scientifiques se penchent sur la richesse de la flore lactique sous un autre angle : la lutte contre les allergies. Notre microbiote intestinal[2] joue aussi un rôle immunitaire, en plus de digérer nos aliments, synthétiser nos vitamines et neutraliser les pathogènes. Or, de nombreux travaux établissent un lien entre son appauvrissement et l'émergence de maladies auto-immunes (allergies, asthme, eczéma, sclérose en plaques, diabète…). Il importe donc, pour notre santé, d'entretenir la

## RECOMMANDATIONS OFFICIELLES

### Pas pour les personnes fragiles

Les autorités sanitaires recommandent aux populations fragiles de ne pas consommer de lait cru ni de fromages au lait cru – à l'exception des pâtes pressées cuites, dont le procédé de fabrication réduit le risque. Ces préconisations concernent :

# **les personnes immunodéprimées** (malades, âgées…) ;

# **les femmes enceintes** ;

# **les jeunes enfants**, en particulier ceux de moins de cinq ans. Au-delà, le risque décroît, le système immunitaire se renforçant.

# **Pour ces trois catégories,** outre les fromages à pâte pressée cuite (comté, beaufort…), il est possible de consommer des fromages à tartiner ou au lait pasteurisé.

La flore microbienne qui prolifère dans le lait est indispensable à la transformation fromagère.

## COMPOSITION Le lait cru, riche en micro-organismes

L'ensemencement du lait cru et des fromages par des micro-organismes advient lors de plusieurs étapes.

**# Dans le pis de la vache, de la chèvre ou de la brebis**

Le lait contient très peu de germes si la mamelle est saine.

**RISQUE DE CONTAMINATION**

En cas d'infection mammaire, le lait peut être contaminé par des staphylocoques ou des streptocoques. Mais l'animal présente généralement des signes cliniques qui permettent de repérer le problème et d'écarter le lait.

**# Au cours de la traite**

Ensemencement par la flore microbienne présente sur les trayons, le matériel de traite et dans l'environnement de la ferme. Cette « flore native » du lait est spécifique à chaque élevage. Plus d'une centaine de micro-organismes sont recensés.

**RISQUE DE CONTAMINATION**

Une pollution possible par des pathogènes situés sur la mamelle ou le matériel, en cas de mauvaise hygiène : salmonelles, listéria, entérobactéries (*Escherichia coli* et autres) du tube digestif des animaux, autres micro-organismes *(Bacillus...)*.

**# Lors de la fabrication du fromage**

Le lait coagule au moment de la fermentation, étape de transformation qui nécessite des bactéries. Pendant l'affinage, ces dernières contribuent à la saveur des fromages (avec des levures et des moisissures). Des ferments et des levures du commerce peuvent s'avérer nécessaires si le lait est trop pauvre en micro-organismes d'intérêt.

**RISQUE DE CONTAMINATION**

Il implique surtout des listérias ou des salmonelles, souvent apportées par de l'eau souillée.

diversité microbienne du tube digestif, et la piste principale passe par notre alimentation. Dans cette quête, le lait cru et les fromages offrent un grand intérêt. Menée en France, Allemagne, Autriche, Suisse et Finlande, l'étude Pasture compare, depuis 16 ans, plus de 1000 enfants vivant en milieu rural : à 6 ans, ceux ayant consommé des fromages avant l'âge de 18 mois souffraient nettement moins d'allergies alimentaires et d'eczéma que les autres. L'étude Gabriela, qui a suivi 8334 enfants, rapporte, quant à elle, que vivre à la ferme et boire du lait cru semble avoir un effet protecteur sur les allergies et l'asthme. Des résultats que la filière suit de près.

*« Le lien entre la diversité de la flore microbienne des fromages et la diversité du microbiote intestinal n'est pas encore prouvé, mais cela fait partie des hypothèses »*, explique la pédiatre Amandine Divaret-Chauveau, du CHRU de Nancy, qui coordonne en France l'étude Pasture. Car les fromages sont riches en certains acides gras au possible rôle anti-inflammatoire, les butyrates et les acides gras oméga 3. *« Faute de données suffisantes, il est encore impossible de chiffrer l'équilibre entre les risques, immédiats, et les bénéfices, potentiels et à long terme, du lait cru »*, avertit cependant Christophe Chassard, directeur de recherche à l'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae) d'Aurillac (15). Seul le risque est aujourd'hui chiffrable, et les autorités de santé et les filières alimentaires s'en prémunissent. Au consommateur de décider s'il fait pencher la balance du côté des bénéfices. ◆

*(1) Lors d'un colloque du Conseil national des appellations d'origine laitières, le 30 janvier 2020. (2) L'ensemble des micro-organismes qui vivent sur la peau, les muqueuses et à l'intérieur du corps (lire QC n° 586).*

JP.GUILLOTEAU/ L'EXPRESS-REA - A.GELEBART/REA

# VINS NATURE
# Une charte qui mûrit

Un syndicat professionnel a rédigé une charte, soutenue par la répression des fraudes, visant à définir et à réglementer les vins dits « nature ».

— Par **MORGAN BOURVEN**

Les producteurs qui s'engagent recevront la visite d'un organisme certificateur et des contrôles seront menés par le syndicat.

D.LACROIX/BIOSPHOTO - A.PERNET/REA

Qu'est-ce qu'un vin « nature » ou « naturel » ? Tous ceux qui en produisent vous parleront de vins sans substances de synthèse ni intrants. Certains évitent en outre la filtration ou l'ajout de sulfites. Mais la réglementation, elle, ne dit rien sur ces produits qui séduisent de plus en plus de Français. La faute à des instances longtemps frileuses à l'idée de créer une mention complémentaire à celle du bio (*QC* n° 571). Mais aussi à certains vignerons, dont la philosophie consiste justement à rejeter les contraintes. S'il existe bien des chartes, comme celle de l'Association des vins naturels (AVN) ou celle des Vins S.A.I.N.S., elles ne s'appliquent qu'à ceux qui s'en réclament… Un tel flou permet à quelques-uns de se revendiquer producteurs « nature » sans l'être vraiment. En mai 2019, nos analyses (*QC* n° 580) avaient débusqué de faux crus naturels… et participé à la prise de conscience de la profession sur l'importance d'une réglementation.

**Le nouveau label s'imposera, telle une évidence**

*« Ce test m'a énervé*, avoue Jacques Carroget, viticulteur à Anetz (44). *On a découvert que des vignerons, qui jouaient aux stars du vin nature, n'étaient même pas bio. C'est inimaginable ! »* Avec plusieurs producteurs et l'avocat Éric Morain, il a décidé de créer, à l'automne 2019, le syndicat de défense des vins Nature'l. En quelques mois, cette structure agricole [1] a élaboré une charte d'engagement « vin méthode nature » soutenue par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). C'est d'ailleurs elle qui a suggéré cette appellation, la présence sur l'étiquette des termes « vin nature » étant interdite en France.

## Des règles et des contrôles

*« Notre charte correspond au travail mené ces dernières années par les partisans des vins nature. Nous n'avons pas introduit d'innovation particulière »*, estime Jacques Carroget. D'où la rapidité de sa rédaction. On y trouve, entre autres, l'obligation que 100 % des raisins soient issus de parcelles certifiées bio, les vendanges manuelles, la vinification uniquement avec des levures indigènes, l'interdiction des intrants et des techniques telles que la filtration ou la flash pasteurisation, etc. Chaque vigneron engagé recevra annuellement la visite d'un organisme certificateur et des contrôles inopinés seront menés par le syndicat. *« Nous avons voulu à la fois donner une définition des vins nature et créer une charte pour les producteurs. La réglementation viendra ensuite »*, ajoute le président. Lui qui a participé, modestement, à la définition réglementaire des vins bio, rappelle qu'il y a d'abord eu, à l'époque, *« un essai qui a été refusé »*. Les vins nature sont *« dans la même situation »*, note-t-il. Et, comme pour les premiers, *« la réglementation finira par s'imposer comme une évidence. Le seul mérite de notre syndicat est qu'il devient impossible de faire comme si les vins nature n'existaient pas »*.

## 70 cuvées labellisées

*« Nous constatons deux réactions : les vignerons qui rechignent, car ils préfèrent l'autorégulation, et ceux qui sont intéressés car ils ont confiance en ce qu'ils font »*, observe Sébastien David, vigneron bio de Saint-Nicolas-de-Bourgueil (37), membre du bureau du syndicat. Déjà 70 cuvées sont prêtes à recevoir ce nouveau macaron. Elles arriveront en rayon prochainement, et 50 autres, en cours d'analyses, devraient suivre. Un premier succès qui met le syndicat sur la voie d'une reconnaissance officielle : *« Tant que nous sommes moins de 400 adhérents, nous sommes un label privé ; au-delà, notre charte entrera dans la réglementation »*, résume Sébastien David. ◆

[1] *Lors des discussions avec l'État, un syndicat agricole aura plus de poids qu'une association.*

GARO/PHANIE

# ALLERGIES
# Les pollens sont de sortie

**La pandémie de Covid-19 a éclipsé le retour des allergies aux pollens, mais elles sont bien là. Quelques repères pour limiter les dégâts.**

— Par **ANNE-SOPHIE STAMANE**

Avec le printemps, les allergies respiratoires sont reparties de plus belle. Cette année, à cause des températures anormalement élevées de février, la saison a été lancée de bonne heure avec des pollens de cyprès qui ont envahi les rivages de la Méditerranée. Les premiers grains de frêne ont, eux aussi, pointé leur nez plus tôt que d'habitude, dès la mi-mars. Puis le bouleau a pris le relais en essaimant ses particules avec vigueur. Que les personnes allergiques se le tiennent pour dit : la fin des crises d'asthme, rhinites et autres conjonctivites n'est pas pour tout de suite.

### S'informer est essentiel

Dans l'Hexagone, un réseau national représenté par l'Atmo, Fédération des associations de surveillance de la qualité de l'air, publie en direct des données sur cette pollution naturelle, qui gâche le quotidien de centaines de milliers de Français. Un sur quatre souffre en effet d'allergies respiratoires, provoquées par les pollens pour la moitié d'entre elles. Ambroisies, noisetiers, graminées… quels que soient les allergènes en cause, s'abonner aux alertes polliniques du Réseau national de surveillance aérobiologique (RNSA, Pollens.fr) permet de connaître les niveaux d'exposition dans toutes les villes. Les données du RNSA sont également déclinées pour chaque région sur des cartes publiées par les associations agréées de surveillance de la qualité de l'air (AASQA) : ces indices polliniques donnent un degré de risque régulièrement actualisé. En général, il est précisé pour chaque allergène (liste consultable sur le site Atmo-france.org). Les habitants de l'Ouest peuvent, quant à eux, bénéficier d'une alerte pollens en direct (Alertepollens.org). Elle émane des pollinarium sentinelles, ces espaces où l'on cultive les espèces végétales sauvages les plus allergisantes de la zone. Dès qu'une plante commence à polliniser, l'alerte est envoyée. Le traitement et les mesures de prévention peuvent aussitôt démarrer.

### Une saison pollinique plus longue

La période de pollinisation varie d'une année à l'autre, comme le montre le rapport 2019 de l'Atmo. L'an dernier, la douceur hivernale dans le Sud a intensifié la pollinisation des cyprès, entraînant des niveaux de concentration records et de fortes réactions chez les personnes sensibles. À l'inverse, un début de printemps maussade et frais sur tout le territoire a ralenti la diffusion des pollens du bouleau, qui ont peu gêné les allergiques. La saison des graminées (herbes de prairie) a commencé tôt et s'est prolongée à la faveur des canicules. Les ambroisies, véritable fléau, ont sévi dès les premiers jours d'août, pour ne disparaître qu'à la fin de septembre.

**Divers organismes surveillent la qualité de l'air et vous alertent**

Le réchauffement climatique influe sur la pollinisation, et donc sur les allergies : la saison pollinique devient globalement plus longue, avec des exceptions suivant les espèces. Pour les arbres à chatons (bouleau, aulne, frêne, etc.) et les plantes vivaces, la quantité de pollens produite et larguée dans l'air augmente quand les températures s'adoucissent. Une courbe inverse s'observe pour les graminées. Et attention, la pollution atmosphérique tend à aggraver les effets des pollens, car elle irrite les voies aériennes supérieures et facilite la fixation de l'allergène sur les muqueuses sensibles. ◆

**Pollinisation**

## Adoptez de bonnes habitudes

Des médicaments antiallergiques existent mais leur portée est limitée, et ils provoquent des effets secondaires. Pour réduire votre exposition aux pollens, vous pouvez prendre quelques mesures.

### À la maison

# **N'ouvrez pas les fenêtres** toute la journée. Aérez avant le lever du soleil ou à la nuit tombée.

# **Rincez-vous les cheveux** avant d'aller vous coucher, afin d'éviter de répandre des pollens sur l'oreiller.

### Dehors

# **Ne faites pas sécher** votre linge en plein air.

# **Portez un masque et des lunettes** lorsque vous pratiquez des activités d'extérieur (trajet à vélo, sport, jardinage). Faites-les de préférence le soir.

# **Évitez de rouler** fenêtres grandes ouvertes en voiture.

SVOD

# Films et séries à volonté !

La vidéo à la demande par abonnement permet d'accéder à des milliers de films et de séries en illimité. Les offres françaises célèbres (OCS, Canal+) ou plus confidentielles (Tënk, Mubi) tiennent tête aux géants américains Netflix, Amazon et Disney+. Tour d'horizon.

— Par **CAMILLE GRUHIER**

À côté des programmes de télévision disponibles gratuitement en replay (TV de rattrapage) depuis une box, la vidéo à la demande payante a fait son trou. Contre un abonnement mensuel de 5 € à 15 €, ces services, dits de « SVOD » (pour *Subscription Video on Demand*, vidéo à la demande par abonnement), proposent des milliers de films, de séries et de documentaires à regarder n'importe quand et sur tous les écrans : smartphone, tablette, ordinateur ou téléviseur. L'américain Netflix, le plus célèbre, a débarqué en France en 2014 et a secoué une offre encore balbutiante. Aujourd'hui, la donne a changé. La SVOD représente plus de la moitié du marché de la vidéo (Centre national du cinéma, décembre 2019). Plus de 17 millions de Français ont regardé au moins un contenu sur une plateforme de SVOD au cours des 12 derniers mois, selon Médiamétrie. Ils sont plutôt jeunes (48 % de 15-34 ans et 25 % de 35-49 ans), mais un cinquième a plus de 50 ans. Et une récente enquête de *Que Choisir* (lire p. 56-57) montre que la SVOD plaît : 80 % des utilisateurs interrogés se disent satisfaits. Attirés par les films (67 %), les séries (55 %), les documentaires (27 %) ou les programmes jeunesse (9 %), plus de la moitié d'entre eux la recommanderaient.

**Si la plateforme qui vous intéresse n'est pas disponible dans votre box, téléchargez l'application depuis votre smartphone**

Avec près de 7 millions d'abonnés en France, Netflix reste le plus populaire, devant OCS (3,1 millions) ou encore Canal+ Séries (plus de 1 million). On sait Amazon Prime Video très utilisé, sans chiffres à l'appui (le service est offert à tous les inscrits au programme de fidélité du géant du Web). On sait aussi que Disney+, disponible dans l'Hexagone depuis le printemps, convaincra par la richesse de son catalogue (Disney, Pixar, Marvel, etc.). Aux États-Unis, le service, lancé en novembre 2019, a enregistré 10 millions d'inscriptions dès le premier jour !

### D'autres offres à côté de Netflix et Disney+

De son côté, Apple propose TV+ en misant seulement sur des films et des séries exclusives, d'où un catalogue un peu faible. En conséquence, pour remplir les rayons, il se positionne en agrégateur et donne surtout accès aux contenus des autres. Cette année, à la rentrée, on devrait enfin assister au lancement de la plateforme française Salto, fruit d'une alliance entre TF1, M6 et France Télévisions.

En parallèle, plusieurs plateformes plus confidentielles proposent, sur le même principe, une offre sélective orientée sur le cinéma indépendant, les documentaires ou les films d'auteur. Tënk, Mubi, La Cinetek… autant d'exceptions culturelles françaises qui méritent le détour si vous n'êtes pas fan de séries ou de blockbusters américains. Vous trouverez dans ces pages une présentation de tous ces services.

Avant de souscrire, il faut comprendre comment ça marche. Le paysage de la SVOD s'avère en effet affreusement difficile à décrypter. Netflix est accessible depuis les box de Free,

AFRICA STUDIO SHUTTERSTOCK- DISNEY

mais les détenteurs d'une Freebox Mini 4K devront payer l'abonnement, tandis qu'il est offert à ceux qui ont une Freebox Delta. Vous êtes client Bouygues Telecom? Vous disposez de l'option Amazon Prime Video (pour 5,99 €/mois en plus de l'abonnement à votre box) si vous possédez une box Android, mais profitez gratuitement du bonus Canal + Séries avec une box Fibre… Sans parler des services, comme Disney+, non proposés dans l'interface des box des fournisseurs d'accès à Internet (FAI), sauf à passer par un des packs de Canal+… uniquement depuis une application mobile. Vous pouvez alors regarder les films sur votre smartphone ou votre tablette, mais pas sur votre téléviseur. À moins que ladite application soit compatible avec une clé Chromecast.

Vous êtes perdu? On ne vous blâme pas! Cette confusion reflète la complexité des enjeux commerciaux nichés derrière ces offres. Netflix, Disney+, OCS et les autres souhaitent toucher un public le plus large possible par tous les moyens. Les FAI, eux, porte d'entrée incontournable dans les foyers français, veulent leur part du gâteau. Les fabricants de téléviseurs, qui ne comptent pas passer à côté non plus, nouent directement des accords avec les plateformes pour intégrer leur offre à l'interface de leur TV connectée. Ou ils placent carrément un bouton d'accès direct au service sur leurs télécommandes. Retenez simplement que la plateforme qui vous intéresse est probablement disponible dans votre box, et que si ce n'est pas le cas, il faudra télécharger l'application depuis votre smartphone et acheter une clé Chromecast (35 €) pour diffuser l'image sur votre téléviseur. Heureusement, ce n'est pas très compliqué. ◆

## Les nouveaux

# Deux empires contre-attaquent

### Disney

L'empire The Walt Disney Company est très bien placé pour faire de l'ombre à Netflix.

**# En vedette** 500 films et 300 séries issus des univers Disney *(Bambi, Cendrillon…)*, Pixar *(Toy Story, Là-haut…)*, Marvel *(X-Men, Avengers…)* ou *Star Wars*, et les superbes documentaires signés National Geographic. Contenus à regarder en streaming et en mode hors connexion.

**# Tarifs** 6,99 €/mois ou 69,99 €/an.

**# Pour s'abonner** Seuls les abonnés à une offre Canal+ (Intégrale, pack Ciné Séries, pack Famille, etc.) ont accès à Disney+ depuis la box de leur FAI. Disney+ est aussi disponible depuis une app mobile et un site Web, sur les Smart TV de Samsung, la Fire TV d'Amazon, les consoles de jeux Xbox et PS4, la Chromecast de Google et les box Android TV.

*The Mandalorian*

### Salto

Prévu pour la rentrée 2020, Salto est le fruit d'une alliance entre TF1, M6 et France Télévisions. Cette plateforme « hybride », à mi-chemin entre la TV et la SVOD, promet du contenu majoritairement français et européen, disponible en streaming et en mode hors connexion.

**# En vedette** Outre le replay des chaînes des trois groupes audiovisuels (TMC, W9, 6ter, etc.), Salto proposera du cinéma, des séries, des *« événements incontournables »*, des angles originaux et des avant-premières.

**# Tarif** Annoncé à moins de 10 €/mois.

**# Pour s'abonner** Salto serait actuellement en négociations avec les FAI pour que le service soit intégré à leurs box. Il sera également accessible via un site Web et une application mobile.

*Dix pour cent*

>>>

ENQUÊTE QC

# Les mastodontes

## Films et séries à foison pour

### LA SATISFACTION EN PLEIN ÉCRAN !

Nous avons interrogé les lecteurs de *Que Choisir*[1] sur leurs plateformes de SVOD (mais aussi sur d'autres services payants de télévision, comme les chaînes BeIN et RMC sport). Au total, 9 665 personnes ont évalué le catalogue, la qualité des programmes, les services additionnels (nombre de connexions simultanées, possibilité de télécharger des contenus pour les regarder hors connexion) et le rapport qualité-prix. Ils ont aussi indiqué leur degré de satisfaction globale. Tous services confondus, 80 % des sondés sont satisfaits. Netflix décroche la première place grâce, notamment, à la richesse de son offre de séries. Amazon arrive premier pour le rapport qualité-prix. Logique, la vidéo est gratuite pour les abonnés à son programme de fidélité Prime.

Par **C. G.** avec **ISABELLE BOURCIER**

*(1) Sondage réalisé entre le 18 et le 25 février 2020 par le biais d'un e-mail envoyé aux abonnés à notre site Quechoisir.org.*

**LIRE NOS FICHES**

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

Satisfaction globale
Catalogue
Qualité des contenus
Services additionnels
Rapport qualité/prix

### Canal+

Canal+ Séries est l'offre la moins chère du groupe (l'abonnement classique à Canal+ coûte 19,90 €/mois minimum). Séries disponibles en streaming et hors connexion.

**# En vedette** 150 titres environ, des créations françaises, américaines *(Dexter)* et les productions du groupe (bientôt, *Vernon Subutex*).

**# Tarifs** 6,99 €/mois pour un utilisateur, 9,99 €/mois pour deux utilisateurs simultanés, 11,99 €/mois pour quatre utilisateurs simultanés. Toutes les offres intègrent de la HD et de la 4K.

**# Pour s'abonner** Accessible sur ordinateur, smartphone, tablette et TV connectée via l'appli myCanal. Le service est aussi proposé en bonus avec certaines box Bouygues Telecom (Bbox Ultym ADSL ou Fibre).

*Baron noir*

### Apple

Avec Apple TV+, vous bénéficiez d'une offre composée uniquement de productions originales à des tarifs attractifs. Contenus à regarder en streaming et hors connexion.

**# En vedette** Séries, films et documentaires sont des exclusivités TV+. Figurent ainsi au catalogue *The Morning Show* (avec Jennifer Aniston), *Dickinson* ou encore *The Elephant Queen*.

**# Tarif** 4,99 €/mois, six personnes peuvent profiter d'un abonnement avec la fonction de partage familial d'Apple.

**# Pour s'abonner** Disponible depuis une Apple TV et sur iPhone ou iPad avec l'application à télécharger dans l'App Store. Le service est aussi proposé sur certaines smart TV Samsung 2018 et 2019, et bientôt sur les plateformes Amazon Fire TV, LG, Roku ou Sony.

*The Morning Show*

### Amazon

Amazon développe son offre dans la musique (Amazon Music) et la vidéo à la demande, avec Amazon Prime Video. Contenus à regarder en streaming et hors connexion.

**# En vedette** Des séries cultes comme *Downton Abbey*, des films à succès plus ou moins récents *(Kill Bill...)* et des productions originales comme *Mr. Robot*, parfois françaises *(Deutsch-les-Landes)*.

**# Tarifs** 5,99 €/mois ou 49 €/an. Jusqu'à trois écrans en simultané, contenus en HD.

**# Pour s'abonner** Amazon Prime Video est inclus dans le programme de fidélité Prime et accessible depuis le site Web ou l'application mobile. Intégré à certaines box (comme la Freebox Delta et bientôt les box SFR).

*Star Trek : Picard*

PICTOS : NOUN PROJECT

## une poignée d'euros

### Netflix

L'américain domine le marché, et pourtant ce n'est pas le moins cher. Déjà pléthorique, son catalogue s'enrichit de dizaines de titres chaque mois. Contenus à regarder en streaming et hors connexion.
**# En vedette** Des productions originales, de l'animation japonaise aux séries en passant par les films ou les spectacles d'humoristes.
**# Tarifs** Trois formules : Essentiel à 7,99 €/mois (un écran, contenus SD) ; Standard à 11,99 €/mois (deux écrans simultanés, contenus HD) ; Premium à 15,99 €/mois (quatre écrans simultanés, contenus HD et ultra HD).
**# Pour s'abonner** Disponible depuis les box des FAI et parfois intégré à l'abonnement (ex : Freebox Delta), via Canal+ (offre standard intégrée au pack Ciné/Séries) et depuis une application mobile.

The Crown

### Orange

Grâce à des films inédits à la télé, des séries accessibles en France moins de 24 heures après leur diffusion aux États-Unis et des exclusivités sur les productions HBO, OCS rivalise avec les autres services. Contenus disponibles en streaming et hors connexion.
**# En vedette** Des incontournables *(Game of Thrones)* ou des succès *(The Walking Dead)*. Partenariats avec Sony Pictures et UGC.
**# Tarifs** 9,99 €/mois depuis un smartphone, une tablette et un ordinateur. 11,99 €/mois pour diffuser les contenus sur son téléviseur (via une clé Chromecast ou AirPlay). Trois écrans en simultané.
**# Pour s'abonner** Sur Internet et via une appli mobile, par les box de tous les FAI (en option), ou encore avec le pack Ciné Série de Canal+ (15 €/mois).

Game of Thrones

Les confidentiels

## Hors des sentiers battus

**Des plateformes de cinéma d'auteur proposent une offre sélective pour les cinéphiles exigeants.**

### La Cinetek

a constitué son catalogue de 1 400 longs métrages (dont 450 en exclusivité) en demandant à 80 réalisateurs de dresser la liste de leurs 50 films de chevet. Ce service offre une mine d'infos (biographies, filmographies) et des bonus. Accessible sur ordinateurs, smartphones et tablettes. Proposé dans les Freebox. Compatible avec Chromecast. Tarifs : location d'un film pour 2,99 €. Abonnement à une sélection de 10 films/mois pour 2,99 €/mois.

### Mubi

base son offre sur les films cultes, classiques et indépendants, récompensés en festivals. Chaque jour, la plateforme en ajoute un à son catalogue et en supprime un autre, si bien que 30 seulement sont disponibles. Accessible sur ordinateurs, smartphones, tablettes et via Apple TV, PlayStation, Roku et Samsung Smart TV. En streaming ou en téléchargement. Tarif : 9,99 €/mois.

### Tënk

se focalise sur les documentaires d'auteurs. Via l'abonnement, la plateforme propose 70 films en permanence et en ajoute 7 nouveaux chaque vendredi, pour une diffusion de 2 mois. Ils sont ensuite proposés à la location (2 €/48 h) parmi les 600 disponibles en VOD. Accessible sur ordinateurs, en streaming uniquement. Tarif : 6,99 €/mois.

### UniversCiné

est dédié au cinéma indépendant. Son catalogue de 5 000 longs métrages comprend des classiques contemporains, mais aussi des pépites plus confidentielles. Les films sont disponibles à la location (4,99 €) ou à l'achat (9,99 €), il n'y a pas d'abonnement. Accessible sur ordinateurs, smartphones, tablettes ou les box des FAI.

### FilmoTV

a été l'un des pionniers de la VOD. Créé en 2008, le service sélectionne les films de réalisateurs internationaux, les regroupe par thèmes ou sujets d'actualité et offre des bonus (coulisses, scènes coupées, anecdotes de tournage, etc.). Accessible sur ordinateurs, smartphones, tablettes, TV connectées et les box des FAI. Tarifs : abonnement illimité à 6,99 €/mois ou location à 4,99 €/film.

# VÉLOS ET TROTTINETTES ÉLECTRIQUES
# Comment recycler votre batterie

Les vélos et les trottinettes électriques facilitent les déplacements quotidiens tout en favorisant une mobilité douce et écologique. Mais lorsque leur batterie au lithium arrive en fin de vie, elle se mue en un déchet polluant qu'il convient de recycler.

— Par **CAMILLE GRUHIER**

Les batteries de vélos et de trottinettes électriques en ont dans le coffre, mais elles sont périssables. Les fabricants garantissent un nombre de cycles de charge (autour de 500, en général), soit une durée de vie de cinq à six ans dans le cadre d'un usage modéré. Au-delà, leurs performances peuvent commencer à se dégrader, jusqu'au jour où, épuisées, elles doivent être remplacées. Et surtout, recyclées ! Les batteries de vélos et de trottinettes électriques sont en effet composées de nombreux matériaux polluants et dangereux, de la coque en plastique aux cellules pleines d'éléments chimiques (nickel, cobalt, manganèse) et des câbles au circuit électronique BMS qui contrôle leur bon fonctionnement. Ce BMS, pour « Battery Management System », est le cerveau de la batterie : il prévient les surcharges, gère la tension, contrôle la température, etc.

Avec la maturité du marché des vélos à assistance électrique (VAE), la question du recyclage des batteries devient cruciale. Balbutiantes en 2007, les ventes ont décollé au début des années 2010, et la croissance ne faiblit pas. Les 340000 VAE vendus en 2018 s'ajoutent au million d'autres écoulés depuis 10 ans, dont les batteries arrivent pour certaines à bout de souffle. Le phénomène des trottinettes électriques est plus récent, mais tout aussi vertigineux. D'après la Fédération des professionnels de la micromobilité (FPMM), plus de 121000 trottinettes et monoroues ont trouvé acquéreur en 2016, 402000 en 2017 et 575000 en 2018. Les batteries des utilisateurs de la première heure ont atteint, elles aussi, l'étape recyclage. Tout comme celles des trottinettes des flottes de loueurs, dont la durée de vie moyenne oscille entre trois et six mois. La FPMM estime que 200000 batteries de trottinettes nécessiteront un recyclage en 2020. Il y en aura 37500 environ du côté des VAE.

## La collecte s'organise

Bonne nouvelle, les professionnels sont aujourd'hui en ordre de marche pour s'en occuper. La FPMM vient de nouer un partenariat avec les éco-organismes Screlec et Ecologic (le premier est spécialisé dans le recyclage des piles et des accumulateurs, le second, dans les déchets électriques) pour organiser le recyclage des batteries de trottinettes électriques selon le modèle qui avait vu l'Union sport & cycle (USC) [1] s'associer à Corepile, autre éco-organisme (piles et petites batteries), fin 2017, pour les batteries de VAE. Celles qui équipent ces engins sont considérées comme des produits industriels. Il appartient dès lors à tous ceux qui

## Nos conseils

**# Rechargez votre batterie** de vélo ou de trottinette avec son chargeur d'origine. Ne la gardez pas dans votre garage en hiver.

**# Ne la laissez pas** branchée quand elle est pleine.

**# Adressez-vous à votre revendeur** quand vient le moment de la changer. Laissez-lui votre batterie de vélo usagée. Decathlon, Altermove, Go sport, Veloland… au total, Corepile dispose de 1000 points de collecte. Quant aux trottinettes, la filière est encore jeune, mais les distributeurs ont tout intérêt à devenir des points de collecte Screlec et Ecologic.

**# Si votre revendeur refuse** de prendre en charge votre batterie usagée, apportez-la dans une déchetterie (et changez de vendeur). Même si le stockage n'y est pas encore organisé dans les règles de l'art (dans des fûts métalliques homologués), elle y sera mieux que dans une poubelle.

**# Ne démontez jamais** vous-même votre batterie de trottinette électrique.

V.KRASKOV-LANARUSFOTO/ADOBE STOCK

## La valorisation des produits industriels incombe à celui qui les met sur le marché

les mettent sur le marché de mettre en place la collecte, le tri et le recyclage. Il était donc temps que les filières émergent. *« La difficulté a consisté à trouver une équation financière qui satisfasse les fabricants de trottinettes et les éco-organismes. Ces derniers sont en effet contraints de facturer chaque batterie à recycler, puisqu'ils ne perçoivent pas de financement pour les batteries industrielles »*, décrypte Jocelyn Loumeto, le délégué général de la FPMM. Screlec et Corepile disposent en effet de l'agrément de l'État pour gérer les batteries portables, et perçoivent à ce titre l'éco-contribution payée par les consommateurs lors de l'achat d'un nouveau smartphone. Mais le recyclage des batteries industrielles constitue une activité périphérique, sans agrément, et donc sans financement. Ces éco-organismes s'avèrent pourtant les mieux placés pour recycler les batteries de trottinettes et de VAE, en réalité plus proches des batteries « portables » que des batteries « industrielles » (les producteurs de batteries industrielles, comme celles des voitures, ont plutôt intégré leur recyclage avec leurs autres opérations de maintenance). Le fabricant ou le vendeur de VAE doit payer 5 € par batterie expédiée en recyclage. Pour une trottinette électrique, le tarif s'élève à 3,65 €. Ce coût comprend le recyclage du corps de la trottinette, considéré comme un déchet électrique ou électronique (DEEE) traité, à ce titre, par Ecologic.

### La France, meilleure élève que ses voisins

*« Avec un taux de 8 %, la France fait plutôt mieux que ses voisins européens pour le recyclage de batteries de VAE*, se félicite Olivier Moucheboeuf, responsable du pôle technique Norme et réglementation à l'USC. *Ce chiffre peut sembler bas, mais les batteries intègrent parfois la filière très longtemps après leur mise sur le marché. Nombreuses sont celles qui dorment au fond d'un garage ou qui suffisent encore à l'utilisateur bien qu'elles aient beaucoup perdu en performances. Et puis, il y a aussi les batteries envoyées en reconditionnement. »* La filière recyclage des trottinettes devrait, quant à elle, livrer ses premiers chiffres d'ici à un an. ◆

*(1) Union des entreprises de la filière du sport, des loisirs, du cycle et de la mobilité active.*

### QUE DEVIENNENT VOS BATTERIES ?

Screlec et Corepile, deux éco-organismes, sous-traitent le tri, le traitement et la valorisation des batteries à des centres spécialisés comme Euro Dieuze (Veolia), en Moselle. Les batteries usagées sont d'abord totalement déchargées et leur BMS (« Battery Management System »), la carte électronique qui gère leur fonctionnement, mis en court-circuit. Cela évite les départs de feu des cellules, pour leur part broyées puis plongées dans des solutions afin d'extraire les métaux. Quant au plastique de la coque,

Fraction ferreuse après broyage.

COREPILE

il est déchiqueté, refondu puis réutilisé. Dans une batterie au lithium, finalement, seul le lithium n'est pas recyclé. « *Il faudrait mettre en place des process bien trop lourds et non rentables*, explique David Turmel, directeur des opérations et du développement de Corepile. *Mais ce métal ne représente que 0,5 % du total des batteries.* » À l'arrivée, 60 à 70 % des éléments d'une batterie trouvent une nouvelle vie, dans des batteries neuves ou d'autres objets (articles ménagers, gouttières pluviales...).

CORONAVIRUS

## Vendeur démasqué

La commande de masques chirurgicaux que j'avais validée sur Praxisdienst.fr, à un coût unitaire de 8 €, a été annulée. À cause de la propagation du coronavirus, la plateforme préfère livrer, en priorité, les établissements de santé. Or, quelques jours plus tard, je me suis rendu compte que ces produits étaient encore en vente sur le site, mais que leur prix avait triplé. Que puis-je faire ? ◆

**Jean-Baptiste G.,** Saint-Cloud (92)

LA RÉPONSE DE QC

Cette société ne vend normalement qu'aux professionnels. Et bien que vous n'en soyez pas un, elle vous a laissé passer commande. Ce site est soumis au droit allemand, qui prévoit l'obligation de respecter un contrat. L'achat ayant été conclu, il aurait dû être honoré au prix initialement convenu. Attention, cependant, des pays ont depuis réquisitionné des masques pour les soignants et les patients ou en ont interdit l'export. Le cas échéant, adressez-vous au Centre européen des consommateurs.

E-COMMERCE

## Des montres de piètre qualité

Sur Cdiscount figurent des annonces pour des montres soi-disant de luxe, vendues sous des marques à consonance suisse ou française, et bénéficiant de ristournes astronomiques. Elles ne valent pourtant pas leur prix initial. Par exemple, un modèle était proposé à 72 € au lieu de 1699,99 € : un montant encore trop élevé au regard de sa qualité ! En fait, ces montres sont fabriquées en Chine. À mon sens, le site se rend complice de ces abus. ◆

**Pascal B.,** par courriel

VIAGOGO

## Belle culbute

L'UFC-Que Choisir a engagé des poursuites judiciaires contre Viagogo, le site de revente de billets de spectacle, pour *« pratiques commerciales agressives et trompeuses »,* et elle a bien raison (*QC* nº 590). Car, moi aussi, j'ai le sentiment de m'être fait avoir. J'y ai acheté deux places pour un concert à L'Olympia. Je les ai payées 174 €, mais quand je les ai reçues, j'ai constaté qu'elles coûtaient 44 € pièce, soit un total de 88 €. J'ai contacté Viagogo pour obtenir une explication, en vain. Espérons que la plainte déposée par l'association aboutisse, et que cette plateforme soit lourdement condamnée. ◆ **Roger Lenglet,** Montpellier (34)

## *De quoi péter les plombs*

ÉNERGIE

## Changement de fournisseur non souhaité

Dans *Que Choisir,* vous dénoncez régulièrement le démarchage abusif pratiqué par certaines entreprises, notamment de gaz et d'électricité (par exemple, dans le *QC* nº 590). J'en ai été, moi aussi, victime. En avril 2019, je quitte Engie pour souscrire un abonnement couplé auprès de Total Direct Energie, qui m'envoie, dès lors, les factures toutes les huit semaines. Or, en février dernier, je n'en reçois aucune. Je me renseigne et je découvre que j'ai « changé » de fournisseur trois mois plus tôt et que mon contrat Total Direct Energie a été résilié ! Certes, j'ai souvent été sollicitée au téléphone par Engie et EDF, mais je n'ai jamais donné suite à leurs propositions commerciales. Il a fallu que je contacte les deux opérateurs et que je me justifie pour leur prouver que je n'avais pas signé avec eux. L'un et l'autre l'ont reconnu facilement, ce qui m'a permis de revenir à ma situation antérieure. ◆ **Mireille Tomsett Perrot,** Toulon (83)

COMPTE BANCAIRE

## Un droit pour tous ?

Mon époux, qui est étranger (hors Union européenne), a demandé l'ouverture d'un compte de dépôt auprès de plusieurs établissements bancaires. Il n'a essuyé que des refus. On lui a, par exemple, opposé qu'il n'y aurait aucune activité sur le compte puisqu'il recherche un emploi. Or, pour le versement d'un salaire, il est nécessaire d'en avoir un ! Quels recours avons-nous ? ◆

**O. N.,** Paris (75)

### LA RÉPONSE DE QC

Un banquier a le droit de s'opposer à l'ouverture d'un compte, à condition que sa motivation ne soit pas discriminatoire. Dans ce cas, il doit délivrer gratuitement une attestation justifiant son refus et indiquant que la Banque de France peut intervenir. Une fois saisie, cette dernière désigne un établissement proche du domicile du demandeur, qui sera tenu de lui ouvrir un compte à son nom (art. L. 312-1 du code monétaire et financier). Résidant légalement en France, votre mari est éligible à cette procédure. Sachez que la Banque de France ne contrôle pas le motif du rejet. Si votre conjoint estime que sa demande n'a pas été acceptée en raison de son origine ou de sa situation économique (art. 225-1 du code pénal), il peut s'adresser au Défenseur des droits.

ILLUSTRATIONS VINCENT RIFF

RENAULT

## En panne de pièces détachées

Fin 2019, mon véhicule a été immobilisé pendant plus de deux mois dans un garage Renault, car il manquait une pièce de rechange pour pouvoir le réparer. Selon le concessionnaire, il ne pouvait pas la recevoir car il y avait un problème d'approvisionnement au niveau national. En attendant, une voiture m'a été prêtée mais il ne s'agissait pas d'un 4 x 4. Pouvais-je exiger du constructeur un autre modèle de remplacement ? ◆

**Jean-Pierre Latuillière,** Feissons-sur-Salins (73)

### LA RÉPONSE DE QC

En tant que fabricant, Renault dispose d'un délai de deux mois pour fournir aux réparateurs, agréés ou non, les pièces detachées indispensables à l'utilisation des voitures vendues (art. L. 111-4 du code de la consommation). Comme vous aviez subi un retard – dû aux erreurs du nouveau logiciel de gestion des stocks de la marque –, vous pouviez le signaler auprès de la Direction départementale de protection des populations (DDPP). Vous aviez aussi le droit d'exiger le prêt d'un modèle correspondant à la gamme du véhicule confié en réparation, s'il était encore sous garantie ou faisait l'objet d'un contrat d'entretien. À défaut, vous pouviez le réclamer, à titre d'indemnisation, auprès du service relation client de Renault, en invoquant la responsabilité du constructeur dans cette affaire.

COFFRETS CADEAUX

## Avoir à durée limitée

Mon épouse et moi avons converti, fin 2018, plusieurs coffrets Wonderbox en un avoir de 400 €. Nous avons alors oublié que sa durée n'était que de six mois – le principal concurrent, Smartbox, propose des avoirs valables à vie. Un délai que Wonderbox se garde bien de rappeler dans les jours qui précèdent l'échéance… À l'ère de la transformation digitale, cela laisse songeur. Nous avons néanmoins contacté la société par téléphone et par e-mail, et même en envoyant un recommandé, afin de tenter de réactiver notre avoir contre d'éventuels frais. *« Il a expiré depuis le 29 avril 2019. Nous ne sommes plus en mesure de le prolonger ou de l'échanger »,* nous a-t-on répondu invariablement. En relatant ce fait sur plusieurs forums, j'ai fini par obtenir un geste commercial *« exceptionnel »* de 160 €. Toujours ça de pris. ◆

**Olivier Lemoigne,** par courriel

AUTOROUTES

## Badge à utiliser sous peine de frais

Vinci Autoroutes a remarqué que je ne m'étais pas servi de mon badge de télépéage Ulys depuis huit mois. La société m'informe par courriel que, si je ne l'utilise pas pendant 14 mois, je devrai payer 10 € de pénalités. Est-ce légal, sachant que j'habite un village qui a été isolé, après une tempête, par la coupure d'une route nationale empruntée habituellement par ses habitants ? ◆

**P. G.,** Dourdan (91)

LA RÉPONSE DE QC

Moyennant la souscription à un abonnement, le badge Ulys permet d'éviter les files d'attente au péage en bénéficiant de voies réservées sur les autoroutes. Son utilisation implique le règlement, par prélèvement, des trajets et des stationnements dans plus de 400 parkings. Cette pénalité de 10 € n'est pas d'ordre légal, mais elle peut figurer dans votre contrat (art. 1102 du Code civil). Dans cette situation, sachez que les juges ont le droit de réduire son montant s'il est manifestement excessif (art. 1231-5 du Code civil). Plus simplement, mettez un terme à votre abonnement si vous n'en avez plus besoin. La résiliation est gratuite et peut s'effectuer à tout moment, soit à un point de vente, soit par recommandé avec AR (art. V et XII.1 des conditions générales de vente). Vous devrez alors restituer le badge à Vinci dans les 30 jours suivant votre demande. Sinon, il vous en coûtera 30 €.

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

**Grand écart**

CONSOMMATION DE CARBURANT

## En mode mineur

Récemment, j'ai effectué, au volant de mon Peugeot Rifter GT Line BlueHDI 130, un aller-retour entre Fresse-sur-Moselle (88) et Metz (57), soit un trajet de 358 km, dont 330 km sur une route limitée à 110 km/h. J'ai roulé tranquillement, en respectant toutes les limitations de vitesse. Nous étions deux à bord, sans bagages. Ma consommation de carburant a atteint les 6,2 l/100 km. Or, dans sa notice, le constructeur annonce 4,1 l/100 km. Je lui ai écrit pour connaître les raisons d'une telle différence. Il m'a été indiqué que cette dernière pouvait s'expliquer par le style de conduite, mais aussi qu'un protocole de consommation réelle des véhicules avait été développé, les résultats des mesures effectuées étant disponibles sur son site. ◆

**Jean-Claude Chabot,** par courriel

ASSURANCES

## La Maaf ne se mouille pas

J'ai demandé à la Maaf, où j'ai déjà souscrit deux contrats, d'assurer aussi ma maison. Elle n'a pas accepté car mon habitation est située en zone inondable. Comme je n'ai jamais subi d'inondation, ce refus est-il légitime ? ◆

**Gérard Le Coat,** Saint-Maurice (94)

LA RÉPONSE DE QC

La Maaf dispose de la liberté d'assurer ou non votre logement, après avoir analysé les risques à garantir (réponse ministérielle, *J.O. Assemblée nationale* n° 5043, 6/02/2018). En matière d'assurance habitation, sa localisation peut constituer un critère d'appréciation du risque. Si vous êtes locataire de votre maison, vous êtes obligé légalement de l'assurer. Puisque vous avez essuyé le refus de la Maaf, il vous faut saisir le Bureau central de tarification (BCT) par courrier recommandé avec AR. Cet organisme fixera le montant de la prime moyennant laquelle l'assureur désigné devra garantir les risques liés à votre domicile (art. L. 215-1 du code des assurances). Si vous en êtes propriétaire, cette assurance n'étant pas obligatoire, le BCT ne peut pas intervenir pour imposer la souscription d'un contrat (arrêt du Conseil d'État du 15/06/2005, n° 266970).

## GO VOYAGES

### Abonnement forcé

J'ai réservé un billet d'avion sur le site de Go voyages en mai 2019. Début janvier, je constate que la plateforme a prélevé 54,99 € sur mon compte, alors que je n'ai rien acheté depuis cette dernière commande. Je l'ai signalé au voyagiste, qui m'a finalement remboursé. Toutefois, je m'interroge sur cette pratique. Est-elle abusive ? ◆

**Alexis V.,** Montélimar (26)

#### LA RÉPONSE DE QC

Lorsque vous avez acheté votre billet sur le site de Go voyages, vous avez certainement opté pour un abonnement Go prime, que vous avez ajouté à votre panier lors de la finalisation de votre commande. Ce service, qui coûte 54,99 €, permet d'obtenir des tarifs préférentiels sur certains vols. D'une durée de 12 mois, il est renouvelable par tacite reconduction. Si vous y avez souscrit en mai 2019, date à laquelle vous avez réservé votre vol, le réabonnement – donc le prélèvement – ne doit intervenir qu'en mai 2020. Le voyagiste est par conséquent tenu de vous reverser cette somme indue (art. 1302 du Code civil). De plus, si vous remarquez une opération de paiement non autorisée sur votre compte, sachez que vous pouvez la contester auprès de votre banque et lui en demander le remboursement (art. L. 133-18 du code monétaire et financier). En cas de besoin, rapprochez-vous d'une association locale de l'UFC-Que Choisir.

ILLUSTRATIONS VINCENT RIFF

## LEROY MERLIN

### Un service mal bricolé

Je vous écris ce courrier pour vous faire part de ma déception concernant la qualité des prestations rendues par Leroy Merlin. Certains des articles que j'avais commandés étaient défectueux à leur réception, et il a fallu batailler pour que je puisse les retourner. Ce fut le cas avec un ballon d'eau chaude qui m'avait été fourni abîmé. En outre, les délais de livraison sont parfois très longs. Quant au service après-vente, il est déplorable et non réactif. Aucun retour, à ce jour, concernant les commentaires que j'ai laissés sur le site Internet de l'enseigne. ◆

**Brigitte Tomety,** par courriel

## ORANGE

### Des images figées : c'est le bouquet !

Abonné à la fibre chez Orange (télévision, téléphone et Internet), j'ai opté, il y a un mois, pour le décodeur TV UHD. Depuis, je rencontre des difficultés à capter certaines chaînes de la TNT, l'image semblant se figer. Que dois-je faire pour pouvoir regarder la télévision sans ces coupures ? Et puis-je être indemnisé ? ◆

**C. T.,** Beauvais (60)

#### LA RÉPONSE DE QC

Abonné à la fibre optique, vous bénéficiez des chaînes de télévision par Internet, et non par l'antenne de votre immeuble. En cas de problème de réception, c'est donc à Orange d'agir, car il est responsable. Vérifiez d'abord que votre décodeur a été installé correctement, selon les indications données. Au besoin, contactez l'assistance de l'opérateur. Si tel est le cas, signalez ce dysfonctionnement au service client, de préférence par lettre recommandée avec AR. Orange est en effet tenu à une obligation de résultat. Il doit vous fournir ses services de manière permanente et continue, et remédier aux effets de la défaillance du système dégradant la qualité du service (art. D. 98-4 du code des postes et des communications électroniques). Par conséquent, dans votre courrier, exigez qu'il règle le problème dans les plus brefs délais et vous dédommage pour toute la période où vous avez subi ces désagréments (art. L. 224-30 du code de la consommation et 1231-1 du Code civil).

AGRICULTURE BIOLOGIQUE

# Un nouveau label bio et équitable

Le label Biologique - Français - Équitable garantit des légumes bio produits en France à un juste prix pour les agriculteurs. Il vise aussi la lutte contre le changement climatique et la perte de biodiversité.

Avec sa fleur verte sur fond blanc, ou blanche sur fond vert, le logo de l'écolabel Bio - Français - Équitable est facilement identifiable.

## 1 Test grandeur nature

La Fédération nationale d'agriculture biologique (Fnab) souhaite répondre à la demande croissante en produits cumulant à la fois des critères de qualité et d'éthique. Pour tester sa démarche, elle s'est associée à la chaîne de produits surgelés Picard. Depuis le 2 mars, sur les emballages de quatre références de légumes (courgette, maïs, haricot vert et carotte), vendues dans 87 magasins Picard de Nouvelle-Aquitaine et d'Occitanie, figure l'un des deux logos créés : une fleur verte sur fond blanc, ou blanche sur fond vert, portant les termes « Biologique - Français - Équitable » et la mention « Agréé Fnab ». Les producteurs de la Fnab décideront d'un déploiement national après cette phase de test.

## 2 Une dimension plus large

Pourquoi lancer un nouveau label alors qu'il en existe déjà beaucoup, au risque d'ajouter à la confusion des consommateurs ? Les responsables de la Fnab en sont conscients, mais ils désirent intégrer d'autres dimensions à la filière bio sans attendre un hypothétique changement de la réglementation européenne. Si le cahier des charges de l'Eurofeuille a été modifié en 2018 après d'âpres négociations, il n'a pas satisfait toutes les demandes de la fédération, et une évolution future est illusoire avant longtemps.

## 3 La prise en compte de critères sociétaux

*« Nous voulons aller plus loin que l'écolabel européen, notamment sur les critères sociétaux »*, explique Stéphanie Pageot, secrétaire nationale de la Fnab. La fédération travaille sur l'approvisionnement local, la qualité de vie des paysans, le commerce équitable en France, mais aussi sur la biodiversité, le climat... *« Il faut bouger maintenant, alors que le bio prend de l'ampleur, et adresser des signaux clairs en direction des industriels et des distributeurs pour qu'ils intègrent la rémunération des agriculteurs dans la démarche. »* Ainsi, le projet en test repose sur un contrat tripartite entre les organisations de producteurs de légumes, le transformateur surgélateur et le revendeur Picard, et garantit des prix satisfaisants aux cultivateurs. *« Il ne s'agit pas de créer un nouveau label de commerce équitable, mais bien de proposer un label "bio +" aux consommateurs »*, souligne Sophia Majnoni d'Intignano, déléguée générale de la Fnab. L'engagement sur la biodiversité et la lutte contre le changement climatique s'ajoutera à de futurs cahiers des charges.

## 4 Éviter le bio au rabais

La gouvernance du label Bio - Français - Équitable est assurée par les seuls exploitants membres de la Fnab. La Fédération s'est inspirée d'initiatives similaires en Allemagne et en Autriche. Un moyen de garder la main sur le contenu du cahier des charges, contrairement aux projets portés par le ministère de l'Agriculture, les industriels ou les distributeurs (à l'instar des certifications HVE, agriculture de conservation, zéro pesticide...). Et d'éviter ainsi les dérapages vers du bio au rabais, alors que le changement d'échelle de la filière fait craindre une industrialisation de la démarche.

FNAB/PICARD

ASSURANCES

# Refus d'indemniser pour déclaration inexacte

**À la suite d'un sinistre, votre assureur ne fait pas jouer la garantie car il vous reproche de ne pas lui avoir tout dit quand vous avez souscrit le contrat.**

YTA/ADOBE STOCK

## UNE DÉCLARATION RIGOUREUSE À LA SIGNATURE

Assurance auto ou multirisque habitation : quand vous souscrivez un tel contrat, vous êtes tenu de répondre avec exactitude aux questions posées par l'assureur. Après la signature, vous devez aussi lui indiquer toutes les circonstances nouvelles susceptibles d'aggraver le risque couvert. Soyez donc vigilant, car dans l'hypothèse d'une fausse déclaration volontaire lors de la validation du contrat, l'assurance pourra être annulée, alors même que l'information erronée n'a aucun lien avec le sinistre survenu ensuite. L'assureur devra toutefois prouver que vous étiez de mauvaise foi. S'il y parvient, il aura le droit de garder toutes les primes encaissées en guise de dommages-intérêts.

## LORSQUE LA QUESTION EST IMPRÉCISE

Le code des assurances protège quelque peu l'assuré. Selon l'article L. 112-3, on ne peut pas vous reprocher d'avoir donné une réponse imprécise à une question exprimée en des termes trop généraux, ou qui ne vous a pas été posée du tout. Cela vaut également si vous apportez la preuve que l'assureur avait connaissance d'une déclaration imparfaite de votre part et qu'il a, malgré tout, continué à encaisser les primes liées au contrat.

## COMMENT RÉAGIR SI L'ASSUREUR ABUSE ?

Il faut que vous relisiez le questionnaire auquel vous avez répondu lors de la souscription à votre contrat. Si votre assureur ne veut pas vous indemniser alors que les conditions de refus ne sont pas remplies, demandez-lui d'apporter tous les éléments qui corroborent sa position (art. 1353 du Code civil). S'il persiste dans sa décision, vous devrez porter l'affaire en justice (tribunal judiciaire après, en général, un passage par la case conciliation). ◆

BANQUE

# Demander un découvert occasionnel

**Vous risquez de vous retrouver en difficulté financière à cause de la pandémie de Covid-19. Si tel est le cas, vous pouvez négocier un découvert avec votre banque.**

VOISIN/PHANIE

## DIFFÉRENTS TYPES DE DÉCOUVERT

Le compte de dépôt, ou compte courant, doit en principe fonctionner avec un solde positif. De fait, l'autorisation de découvert n'est pas un droit. La banque dispose de la liberté de la refuser. Le découvert peut être permanent (négocié au moment du contrat) ou ponctuel (il est possible jusqu'à une date fixe). En fonction du délai accordé pour son remboursement, plusieurs hypothèses sont à considérer. • **Le découvert de type 1** Remboursable sous un mois, il constitue en fait une « facilité de caisse » • **Le découvert de type 2** Il doit être apuré dans un délai d'un à trois mois • **Le découvert de type 3** Son montant excède 200 € et sa durée de remboursement dépasse les trois mois. Dans cette situation, l'établissement bancaire est obligé de respecter les règles qui encadrent la souscription d'un crédit à la consommation.

## UN SERVICE PAYANT

Le banquier ne vous fait pas un cadeau en vous accordant un découvert ! Vous devrez payer des frais, appelés « agios » ou intérêts débiteurs. Ils sont établis par rapport au taux annuel effectif global (TAEG), qui représente le coût total du découvert. Ils sont proportionnels au montant du débit et au nombre de jours où le solde du compte n'a pas été positif. Ce TAEG doit être indiqué par écrit dans la convention de compte générale ou dans celle, spécifique, conclue avec son banquier. Le taux pratiqué peut être négocié avec l'attaché de clientèle. Notons qu'il avoisine souvent le taux d'usure fixé par la Banque de France quand le montant du découvert préalablement fixé est dépassé – mais il risque d'être supérieur si c'est stipulé dans les conditions du découvert.

## LES CONDITIONS DE RÉSILIATION

Une autorisation de découvert permanente est résiliable par le client à tout moment et sans frais (sauf préavis, fixé par les conditions qui l'entourent). La banque, elle, n'est pas autorisée à y mettre fin de manière brutale (elle doit accorder un préavis minimal de deux mois) ou abusive, sinon elle pourrait voir sa responsabilité engagée. ◆

ÉLU PRODUIT DE L'ANNÉE - NEVIT

Début 2020, le logo de consommateurs Élu produit de l'année a été visé par une campagne de déstabilisation à laquelle l'UFC-Que Choisir a été mêlée contre son gré.

— Par **CYRIL BROSSET**

# Un logo au cœur d'une intrigue

Mardi 21 janvier, à Paris. Alors que la cérémonie annuelle de remise des trophées Élu produit de l'année s'apprête à débuter, Philippe Gelder est tendu. Le patron de Product of the Year (POY) Worldwide, en charge de commercialiser le logo de consommateurs partout dans le monde, a eu beau obtenir un renforcement de la présence policière autour du Cirque d'hiver, qui accueille l'événement, il n'est pas rassuré. Il faut dire que depuis plusieurs semaines, sa société est plongée au cœur de la tourmente, après qu'un mystérieux corbeau a diffusé des e-mails visant à la discréditer.

Des dizaines de personnes les ont reçus: des fabricants de produits prenant part au concours, des représentants du secteur de la distribution (comme Michel-Édouard Leclerc), des partenaires chargés de promouvoir le logo à l'international… Ces courriels ont également été adressés à l'institut Nielsen, missionné par POY pour superviser la compétition, et même à un journaliste de *Que Choisir*. Ils ont été envoyés par une énigmatique source se faisant appeler Anonymous team (« équipe anonyme », en anglais), qui assure dévoiler des pratiques encore moins reluisantes que celles que nous avions dénoncées dans notre enquête de décembre 2017 (*QC* n° 564),

## L'UFC-Que Choisir a toujours contesté les conditions d'attribution du logo

afin de permettre à POY d'augmenter encore un peu plus ses profits. Afin d'étayer ses affirmations, le corbeau y a joint des documents internes auxquels seuls les participants au concours sont censés avoir accès. Et pour toucher une large audience, il s'est fait passer pour différents responsables de POY, dont Philippe Gelder, auprès de collaborateurs de l'entreprise, en France et à l'étranger, de manière à obtenir une série de fichiers confidentiels. Pensant avoir affaire à un cadre haut placé, un licencié Élu produit de l'année a fait parvenir à l'auteur de ces messages anonymes tous les listings clients qu'il détenait.

La cérémonie de remise des prix se déroule finalement sans que les 850 invités se rendent compte de rien. Pourtant, en coulisses, on s'active. Depuis que POY a déposé plainte, une semaine auparavant, des policiers de Paris et de Bruxelles, où est installé le siège de la société, travaillent. Mais c'est en Israël que l'enquête avance le plus vite: le principal suspect réside dans le pays. Au fil des investigations, les éléments s'accumulent contre lui.

### Un ex-collaborateur suspecté

L'homme, un ex-collaborateur avec lequel POY est en procès depuis quelques mois, aurait été surpris plusieurs fois à essayer de se connecter à un système de partage d'informations interne uniquement destiné aux licenciés Élu produit de l'année, alors qu'il n'avait plus les autorisations pour y accéder. En outre, POY s'est aperçu que l'une des fausses adresses e-mail avec laquelle celui-ci avait récupéré les listings clients avait aussi été utilisée pour télécharger des documents commerciaux sur les sites belges et néerlandais du logo. Enfin, une expertise informatique aurait réussi à démontrer que l'adresse IP (le numéro d'identification spécifique de chaque appareil connecté à Internet) de l'individu aurait servi à créer l'une des fausses adresses e-mail d'Anonymous team. Ces éléments ont été transmis à la cyberpolice israélienne, toujours en train d'enquêter. De son côté, POY, qui réclame près de 950 000 $ (883 000 €) de dommages-intérêts, entend tout faire pour punir le corbeau et redorer son blason. En tout cas, auprès de ses partenaires, car pour notre part, nous avons beau déplorer ce genre d'agissements, nous n'avons pas changé d'avis sur le logo Élu produit de l'année qui, selon nous, reste un outil plus destiné à soutenir les stratégies marketing des industriels qu'à aider les consommateurs à se tourner vers les meilleurs produits. ◆

# Complétez votre collection QUE CHOISIR

## QUE CHOISIR

N° 590

N° 589

N° 588

N° 587

## 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° 148

N° 147

N° 146

N° 145

## Pour conserver tous vos numéros

# Pour commander

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

**QUE CHOISIR**

Service Abonnements - 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° 587 ☐ | N° 588 ☐ | 4,80 € | | |
| N° 589 ☐ | N° 590 ☐ | 4,80 € | | |
| **QUE CHOISIR ARGENT** | | | | |
| N° 155 ☐ | N° 156 ☐ | 4,95 € | | |
| N° 157 ☐ | N° 158 ☐ | 4,95 € | | |
| **QUE CHOISIR PRATIQUE** | | | | |
| N° 120 ☐ | N° 121 ☐ | 6,95 € | | |
| N° 122 ☐ | N° 123 ☐ | 6,95 € | | |
| **QUE CHOISIR SANTÉ** | | | | |
| N° 145 ☐ | N° 146 ☐ | 3,90 € | | |
| N° 147 ☐ | N° 148 ☐ | 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. ☐ Mme

Nom _____ Prénom _____

Adresse _____

Code postal ☐☐☐☐☐ Localité _____

Je joins mon règlement

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

☐ par carte bancaire

N° ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Date de validité ☐☐☐☐ Signature

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

BULENCART

# COMPARATIF ROBOT CUISEUR

## Bien choisir son robot cuiseur

**Ce type d'appareil multifonction promet de réaliser toutes sortes de plats en un minimum de temps et d'efforts.**

**Parmi plus de 20 modèles testés par *Que Choisir*, lequel retiendrez-vous ?**

**http://ufcqc.link/robot591**

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

**Nos experts vous guident**

CONTRASTWERKSTATT/ADOBE STOCK