N° 595 • OCTOBRE 2020

QUE CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT • SANS PUBLICITÉ

Test

VÉLOS *électriques*

10 modèles de 700 € à 2 199 €

NOS ALIMENTS CONTAMINÉS !

Test

TROP DE DIOXINES ET DE PCB

- Poissons
- Viandes
- Laitages
- Fruits...

TESTS LABO QC

LAVE-VAISSELLE INTÉGRABLES
Le programme rapide à la peine

COLORATIONS VÉGÉTALES
Bien mieux que les chimiques !

PNEUS SUV
Ils ne tiennent pas la route

Pêche durable

Vos choix pour sauver l'océan

L 12260 - 595 - F: 4,80 € - RD

DOM avion 6 € • TOM: 720 XPF • Île Maurice 4,80 €

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 **QUE CHOISIR ÉDITION** • Laure Sassier **ESSAIS COMPARATIFS** • Éric Bonneff **(directeur),** Karima Amziane, Laurent Baubeste, Ozkan Calisir, Éric Ébran, Vincent Erpelding, Aissam Haddad, Soraya Hamimi, Gaëlle Landry, Cécile Lelasseux, Lars Ly, Neil McPherson, Mélanie Marchais, Mickaël Marques De Oliveira, François Palemon, Séliha Redjadj, Gabrielle Théry, Domitille Vey **OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION** • Grégory Caret **(directeur),** 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),** Maud Pontonnier • **Informatique :** Jean-Baptiste Goupille **(directeur technique),** Damien Bidault, Gilles Jean, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Adrien Mussio, Guillaume Sezneck, 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),** Falone Apety, Murielle Bailly, Christina Bamba, Mohamed Benheddi, Magali Berthe, Thibaud Cardon, Nahéla Chafki, Clémentine Chervin, Emmanuel Eslin, Mélinda Fares, Laure Littardi, Patricia Lorineau, Justine Marenda, Krystèle Mensah, Julia Le Roux, Emmanuelle Pozza, Enaam Saihi, Louise Shan • **Service abonnements :** *Que Choisir,* 45, avenue du Général-Leclerc, 60 643 Chantilly cedex. Tél. : 0155567109 • **Inspection des ventes et réassorts diffuseurs :** MP Conseil • **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, 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.

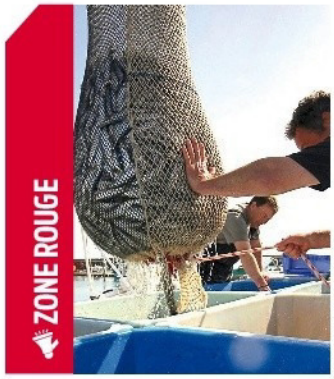
Ce numéro comporte un encart abonnement à *Que Choisir Santé,* un encart « carte d'information juridique » sur une partie du tirage et un encart sous enveloppe collée en 4e de couverture sur une partie du tirage, une enveloppe édition en 4e de couverture sur une partie du tirage. Imprimé sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1 580 kg CO_2/T papier. Origine papier : Norrköping, Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177.
ISSN 0033-5932. qcap

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

SOMMAIRE

N° 595 - OCTOBRE 2020

16
Pêche
Acheter durable pour sauver l'océan

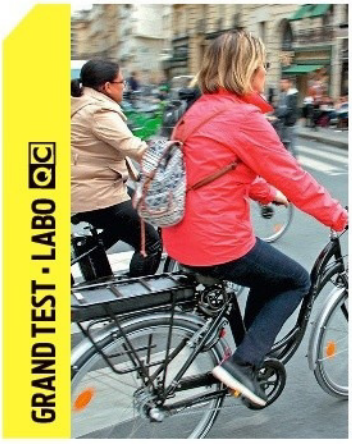


N. BLANCHET/ANDIA

A.PROKOPENKO/SHUTTERSTOCK

26
Dioxines et PCB
On en mange encore trop

36
Vélos électriques
Ruée sur le deux-roues



J.LOIC/PNS

DR

57
Voitures hybrides
Savoir en profiter

Le numéro 594 de *Que Choisir* a été tiré à 514 200 exemplaires.

CRÉDITS DE COUVERTURE
ISTOCKPHOTO/GETTY - J.LOIC/PNS - M.ZEMGALIETE-KOLESNIKOVSERG-G.MOISA/ADOBE STOCK

INFO EXPRESS

Toute la consommation en bref 4

AUSSI UNE ASSOCIATION

Le billet d'Alain Bazot et nos actions nationales 12
Nos associations locales et leurs actions 14

ZONE ROUGE

Pêche • Acheter durable pour sauver l'océan 16

ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

Investissements fictifs
• Une escroquerie très bien placée... 24

ALERTE

Dioxines et PCB • On en mange encore trop 26
Publicité segmentée • Des spots télé adaptés à votre profil 32
Produits durables • Très chère réparabilité 34

LABO QC

GRAND TEST DU MOIS
Vélos électriques • Ruée sur le deux-roues 36

Casques de vélo pour enfants 41
Pneus toutes saisons pour SUV • C'est le crash total 42
Colorations végétales • Enfin des références satisfaisantes ! 43
Sèche-linge 46
Lave-vaisselle intégrables • Le programme rapide déçoit 47

DÉCRYPTAGE

Intelligence artificielle • Chance ou menace ? 50
Livraison de courses • Toujours plus, toujours plus vite ! 54
Voitures hybrides • Savoir en profiter 57

FORUM

Vos courriers, vos questions et nos réponses 60

TOUT S'EXPLIQUE

Complémentaires santé • Remboursement sur justificatif 64
Conservation • Pourquoi certains vins se gardent couchés 65
Paiement sans contact • Smartphone et carte bancaire : les différences 65

CIEL, MA FACTURE !

Frontières incertaines 66

A. LECOMTE

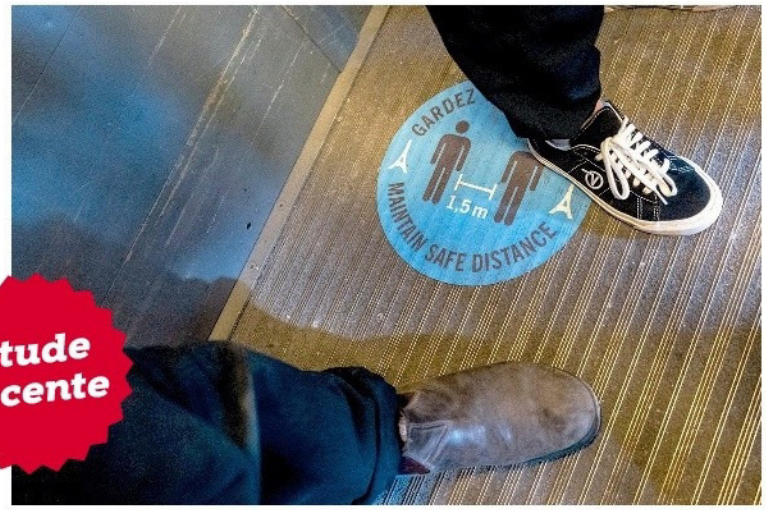
ARNAUD DE BLAUWE
RÉDACTEUR EN CHEF

À la merci des escrocs

Les statistiques officielles sur la délinquance montrent une forte augmentation des escroqueries (+ 11% en 2019). À *Que Choisir*, cette évolution ne nous étonne pas. Et, sûrement, le chiffre noir – les faits non déclarés – est-il important dans ce domaine. Par dépit ou par honte de s'être fait avoir, de nombreuses victimes d'arnaques financières ne déposent pas plainte. Il reste que le nombre de témoignages reçus ces derniers mois explose. Certes, dans certaines affaires, la personne flouée a pu jouer un rôle actif en tombant dans le piège, de plus en plus sophistiqué, tendu par l'escroc. Sous l'emprise psychologique de ce dernier, elle finit par lâcher des sommes qui peuvent atteindre des dizaines de milliers d'euros. Ainsi, l'histoire de ce cadre qui a investi dans des places de parking

Les banques sont trop vulnérables

fictives, racontée dans ce numéro (p. 24-25). Les fonds versés ne seront pas récupérés, et les aigrefins, sans doute jamais inquiétés. De fait, les meilleures armes pour endiguer ce fléau restent la prévention, la prudence et la sensibilisation du consommateur. Mais celles-ci ne peuvent rien – ou si peu – quand le malfaiteur vient se servir directement sur le compte d'un particulier ou d'une entreprise… Faux virement, piratages de carte bleue, autant de fraudes qui se développent de façon inquiétante. Pourtant, trois transferts effectués en quelques heures depuis un compte garni mais peu actif devraient alerter la banque, non ? En pareil cas, elle rétorque souvent que le client *« est libre de faire ce qu'il veut de son argent »*, et rejette toute responsabilité. Quand elle n'invoque pas sa légèreté ! On pourrait lui retourner le « compliment » : comment exercer la surveillance des comptes, quand leur gestion est centralisée sur une plateforme « dépersonnalisée » ou confiée à un conseiller qui en suit des centaines ? Consommateurs naturellement vulnérables et banques qui, par essence, ne devraient pas l'être : les escrocs peuvent se servir tranquillement… ◆



R. GAILLARD/REA

Étude récente

COVID-19

Distance de sécurité à nuancer

« *Respecter une distance d'au moins un mètre avec les autres* », c'est toujours l'une des recommandations officielles pour enrayer l'épidémie de Covid-19. Dans un article paru dans le *British Medical Journal*, des chercheurs britanniques et américains nuancent cette consigne en soulignant que la transmission du virus peut avoir lieu à des distances plus importantes, et en mettant en lumière les critères qui l'influencent, même si ces connaissances sont encore à confirmer. Le temps de contact est évoqué, avec un seuil d'un quart d'heure au-delà duquel la menace semble accrue. L'aération a, bien sûr, un grand rôle : une étude a estimé le risque de transmission 18 fois supérieur à l'intérieur qu'à l'extérieur. En lieu clos, il importe de bien ventiler, mais les systèmes d'aération ou de climatisation à sens unique et où l'air n'est pas forcément recyclé peuvent se révéler contre-productifs. Outre l'affluence dans un lieu donné, l'activité pratiquée influe également beaucoup sur le risque. Si les gouttelettes (postillons, éternuements…) semblent la voie préférentielle de transmission du virus, les aérosols (concrètement, l'air expiré) pourraient aussi être source de contagion. Selon cette logique, une forte expiration faciliterait la transmission. Avis aux sportifs en contact étroit avec leurs partenaires, mais également aux choristes amateurs, le chant étant considéré comme une pratique à risque : une personne — certes symptomatique, donc a priori particulièrement contagieuse — en a ainsi infecté 32 autres dans une chorale américaine. Les auteurs de l'article plaident, en conclusion, pour une approche nuancée, croisant tous les facteurs : protection individuelle, temps d'exposition, promiscuité, aération, expression (être silencieux, parler, crier ou chanter)… Si le port du masque reste une variable importante de l'équation, il s'avère parfois insuffisant (par exemple, en cas de contact prolongé dans un lieu mal aéré et surpeuplé) ou, à l'inverse, inutile (si le contact est bref et respecte la distanciation sociale à l'extérieur). ◆

La transmission du virus dépend de plusieurs facteurs

SFAM

Une procédure dans l'impasse ?

À *Que Choisir*, nous n'avons pas l'habitude de lâcher une affaire avant d'avoir obtenu satisfaction. Disposer d'un décompte des remboursements effectués dans le cadre de la procédure d'indemnisation par la Société française d'assurance multimédia (SFAM), assureur spécialisé en téléphonie mobile, ne fait pas exception à la règle. Pour rappel, à l'été 2019, à la suite, entre autres, des révélations de *Que Choisir* (n° 583), la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) avait conclu un accord transactionnel avec la SFAM. Cette dernière devait régler une amende de quelque 10 millions d'euros et opérer le remboursement des victimes. Une procédure d'indemnisation avait été mise en place. En théorie, il suffisait aux clients s'estimant lésés par les agissements du courtier en assurances de se faire connaître avant le 31 août 2019 afin de récupérer les sommes qui leur avaient été prélevées abusivement.

Les promesses n'ont pas été tenues

Aucun compte rendu public

Mais depuis, plus de nouvelles ! Contrairement aux promesses faites, ni la SFAM ni la DGCCRF n'ont rendu public le moindre bilan. Impossible, notamment, de savoir combien de personnes ont été remboursées, ni pour quel montant. Ce n'est pourtant pas faute d'avoir relancé les acteurs du dossier. Après plusieurs demandes de notre part, le Service national des enquêtes (SNE) de la DGCCRF nous a renvoyés vers le procureur de la République de Paris – lequel, après deux courriers signés du président de l'UFC-Que Choisir, nous a dit de nous adresser... au SNE ! Quant à la SFAM, elle se contente d'affirmer que *« tous les engagements prévus dans l'accord ont été tenus »*, sans plus de précision. Bref, quel que soit l'interlocuteur, c'est circulez, il n'y a rien à voir ! Pourtant, l'affaire est loin d'être réglée. Un an après la clôture de la procédure, des consommateurs continuent de découvrir sur leurs relevés de compte des prélèvements abusifs de la part de l'assureur. Surtout, alors que l'accord passé avec la DGCCRF devait inciter la SFAM à rentrer dans le rang, on s'aperçoit que des particuliers se retrouvent encore, après avoir effectué des achats en magasin, avec des contrats dont ils n'ont pas besoin, et qu'ils ont toutes les peines du monde à les résilier... Il serait grand temps que toute la vérité soit faite sur cette entreprise. Et que la plainte déposée par l'UFC-Que Choisir, en août 2018, aboutisse. ◆

Il est impossible de savoir combien de victimes de la SFAM ont été remboursées, ni pour quel montant.

DELMARTY/ANDIA

INFO EXPRESS

MASQUES RÉUTILISABLES

On peut les laver à 40 °C

Pour nettoyer un masque réutilisable en tissu, un lavage à 40 °C en machine suffit ! C'est l'Académie de médecine qui l'affirme. Jusqu'alors, la référence restait la consigne de l'Afnor, qui préconisait 30 minutes à 60 °C dans un lave-linge préalablement désinfecté. En réalité, il semble qu'une température de 40 °C, combinée avec l'action mécanique du tambour et l'effet du détergent, suffise à débarrasser les masques du coronavirus.

PRODUITS EN VRAC

L'emballage fait de la résistance

C'est un fabricant de mélanges de céréales et légumes qui parle : *« Les céréales, les insectes adorent, d'où l'importance d'un emballage parfaitement hermétique. Il garantit l'intégrité sanitaire et gustative de mes produits. Au contact de l'air, les épices s'affadissent, la noix de coco rancit, les tomates s'assèchent. On a testé 36 solutions, on n'a rien trouvé de mieux que le sac de 5 kg en plastique. »* Drôle d'aveu pour un spécialiste... du vrac, prenant la parole au salon de cette filière en pleine expansion (*QC* n° 594). Il s'exprimait au cours d'une table ronde ayant pour sujet : « Jusqu'où le vrac peut-il aller pour tendre vers le zéro déchet ? » Les intervenants semblaient considérer que cette absence de rebut était acquise en fin de chaîne – ce qui est faux car tout rayon de vrac propose des sacs en papier jetables... Ils reconnaissent aussi qu'entre les producteurs et les magasins, l'amont de la chaîne n'est pas irréprochable, car les emballages utilisés sont le plus souvent jetés. Des solutions sont en cours d'exploration, mais tous admettent qu'elles ne sont ni évidentes ni faciles à mettre en œuvre.

S.MOSCALIUK/ADOBE STOCK

RAPPELS PRODUITS

BOUTEILLE EN VERRE LIPTON ICE TEA PÊCHE (vente hors domicile). Lots : L0237, L0238, L0239, L0240, L0241. DDM : 08/2021. **PROBLÈME :** présence de bris de verre. **OÙ S'ADRESSER :** auprès de l'établissement qui a vendu le produit pour remboursement. Informations au 0 805 803 903 ou par courriel : serviceconsommateurs pepsico@sales.thelinks.fr.

TROTTINETTE ÉLECTRIQUE REVOLT R DE LA MARQUE REVOE achetée entre le 01/06/2019 et le 17/08/2020 dans un magasin Decathlon. Code modèle : 8523790. Référence article : 2639014. Numéros de série : RVORR36751904 (fabriquée en avril 2019), RVORR36751909 (fabriquée en septembre 2019) et RVORR36751911 (fabriquée en novembre 2019). **PROBLÈME :** le tube de direction peut casser et fait donc courir un risque de chute. **OÙ S'ADRESSER :** en magasin Decathlon, dont les ateliers effectueront le remplacement du tube de la colonne de direction. Le délai nécessaire pour cette réparation sera compris entre 1 semaine et 15 jours. Informations au 08 00 71 07 70.

JEU DE RAQUETTES DE MARQUE PICWICTOYS Lot : 4500801987. Raquettes bleues. Référence : 1821252. Code-barres : 2400018212521. Raquettes rouges. Référence : 1819851. Code-barres : 2400018198511. **PROBLÈME :** présence de phtalates (DIBP) à un taux trop élevé dans certaines balles fournies avec les raquettes. **OÙ S'ADRESSER :** en magasin PicWicToys pour remboursement.

FUET (SAUCISSON) ESPAGNOL DE MARQUE EMBUTIDOS SOLA Numéro d'agrément : ES 10.12147/B CE. Toutes les marques commerciales, tous les lots et toutes les DDM sont concernés. **PROBLÈME :** présence de salmonelles. **OÙ S'ADRESSER :** en magasin d'achat pour remboursement. Informations auprès de la société Embutidos Sola au 00 34 620 28 81 76.

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

VIANDE

La traçabilité toujours pas assurée

L'obligation d'indiquer les pays d'élevage et d'abattage des animaux sur chaque viande commercialisée reste trop peu respectée. Un tiers des 2 000 contrôles réalisés en 2018 par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), dans des supermarchés, boucheries, restaurants, etc., a révélé des défauts de traçabilité ou d'étiquetage. « Francisation » mensongère des viandes, usage abusif des signes de qualité… les anomalies étaient fréquentes et ont donné lieu à des avertissements, à des injonctions ou à des procès-verbaux dans près de 40 % des établissements inspectés. Dans les boucheries traditionnelles et les rayons dédiés des grandes et moyennes surfaces, la DGCCRF note l'absence fréquente de mention de l'origine, notamment pour le veau, tandis que *« dans les linéaires de la grande distribution, il n'est pas rare de constater la présence d'affiches publicitaires promotionnelles approximatives, voire trompeuses »*. Voilà de quoi refroidir l'enthousiasme suscité par l'adoption récente de la loi relative à la transparence de l'information sur les produits agricoles et alimentaires, qui impose notamment de préciser la provenance de toutes les viandes (et plus seulement du bœuf) au restaurant. ◆

POMPE À CHALEUR

Son entretien devient obligatoire

P. ALLARD/REA

Paru cet été, le décret imposant un contrôle des pompes à chaleur tous les deux ans n'a pas fait grand bruit. S'il fait suite à l'opération « Coup de pouce chauffage » pour le remplacement de chaudières fioul, qui ont abouti à la pose massive de pompes à chaleur chez les ménages modestes, l'obligation concerne en réalité tous les consommateurs possédant un tel équipement ou une climatisation. Elle s'applique à partir d'une puissance de 4 kW, et seuls les chauffe-eau thermodynamiques sont exclus. Quelle que soit la date d'acquisition du matériel, impossible d'échapper à cette maintenance, car la mesure vise le parc déjà existant comme le neuf. Pour être dans les clous, tous les systèmes devront être inspectés d'ici au 1er juillet 2022. Le secteur devra donc rapidement former des techniciens dédiés, sachant que l'arrêté publié au *Journal officiel* du 31 juillet, qui complète le décret du 28 juillet, leur assigne une mission détaillée. Il y a l'entretien, avec une liste de vérifications à effectuer (dont le contrôle d'étanchéité), d'éléments à nettoyer et de réglages à faire si besoin, mais aussi un devoir de conseil portant sur le bon usage et les améliorations possibles de l'installation, propres à réduire les consommations. Enfin, chaque intervention doit donner lieu à une attestation recensant les points vérifiés, les défauts relevés et les résultats des mesures. Sur le papier, c'est parfait. Reste à savoir comment cela se traduira sur le terrain. ◆

E. ISAKSON/AGEFOTOSTOCK

La nature et les montants des avantages offerts aux professionnels de santé sont désormais bien définis.

MÉDECINS ET LABORATOIRES

Mollo sur les cadeaux

Un arrêté publié cet été établit enfin, trois ans après l'ordonnance de référence, les seuils à partir desquels les cadeaux des laboratoires pharmaceutiques aux médecins et aux autres professionnels de santé sont interdits. À compter du 1er octobre, pour les repas et collations, la limite est fixée à 30 €, deux fois par an. Au-delà, il s'agit d'un avantage proscrit par la loi. Pour la documentation, le maximum s'élèvera à 30 € par ouvrage, pour une somme ne pouvant dépasser 150 € dans l'année, abonnement compris. Un autre arrêté vise les conventions, c'est-à-dire les contrats prévoyant une rémunération en contrepartie d'une activité de recherche, de conseil, de promotion, etc. Il faudra une autorisation, de l'administration ou de l'ordre professionnel, dès l'instant où les montants en jeu dépassent 200 € par heure, et 8 000 € pour la convention. Les dons finançant les activités de recherche ou d'évaluation ne pourront pas aller au-delà de 5 000 € sans feu vert. Quant aux frais de séjour pour une intervention lors d'un congrès, par exemple, ils n'auront pas à être validés s'ils sont inférieurs à 150 € par nuit, à 50 € par repas, ou encore à 2 000 € pour la totalité du contrat, frais de transport inclus. Rappelons que la loi prévoit, depuis 2011, que les liens financiers entre industriels et professionnels de santé soient déclarés et publiés sur la base Transparence.sante.gouv.fr. Dans les faits, la valeur des cadeaux est renseignée, mais le montant des conventions reste rarement indiqué ! ◆

Une limite de 30 € pour les repas

STATIONNEMENT PAYANT

Contestation de PV facilitée

Courant septembre, le Conseil constitutionnel a rendu une décision importante pour des millions d'automobilistes (n° 2020-855 QPC du 9/09/20). Il n'est en effet plus nécessaire de régler le forfait post-stationnement (FPS) trouvé sur votre pare-brise ou dans votre boîte aux lettres, ainsi que l'éventuelle majoration, avant de contester le bien-fondé de votre amende. Selon les sages, l'exigence de paiement préalable porte une *« atteinte substantielle »* au droit d'exercer un recours effectif devant une juridiction. La « sanction » est simple : déclaré contraire à la Constitution, le texte de loi est donc abrogé (l'article L. 2333-87-5 du code général des collectivités territoriales est visé). Cette déclaration d'inconstitutionnalité s'applique à toutes les affaires non jugées définitivement à la date de la décision du Conseil. Cette dernière fait écho au rapport du Défenseur des droits de janvier 2020, qui recommandait au gouvernement d'envisager des modifications législatives et réglementaires pour lever ces restrictions excessives au droit fondamental d'accès à un juge. Il préconisait a minima l'instauration d'exceptions (par exemple, les victimes de vol de véhicule). Le gardien de notre Constitution a été au-delà de telles préconisations. ◆

RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Une prime pour tous les propriétaires

Début septembre, l'annonce a été faite à l'occasion de la présentation du plan de relance : tous les ménages propriétaires de leur logement pourront bénéficier d'une aide de l'État pour des travaux de rénovation énergétique. Réservé jusqu'à présent aux plus modestes, le dispositif MaPrimeRénov' s'ouvre aussi aux familles aisées dès le 1er octobre. La date du devis fera foi. Il sera possible d'engager les travaux dans la foulée. En revanche, la demande de subvention ne pourra être déposée qu'à partir du 1er janvier 2021. Autre nouveauté, les propriétaires bailleurs et les copropriétés y auront droit aussi. Les hauts revenus ne doivent cependant pas s'attendre à une aide importante. Au moment où nous écrivons, il est question de sommes oscillant entre 2 000 € et 20 000 €. Le montant le plus élevé devant être attribué aux rénovations d'envergure et aux Français ayant les plus faibles ressources.

N. LE QUERRÉ/ANDIA

Retrouvez régulièrement *Que Choisir* dans

LA QUOTIDIENNE

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

ANTIGASPILLAGE

L'indice de réparabilité des appareils se précise

Modalités d'affichage, signalétique, paramètres de calcul… l'indice de réparabilité prend forme. Prévu par la loi antigaspillage votée en début d'année, il s'inspire du modèle de l'étiquette énergie, bien connue des consommateurs, et donnera une information sur la réparabilité des appareils électriques ou électroniques. Cinq critères ont été définis : documentation fournie, démontage, disponibilité des pièces détachées, rapport entre le prix de la pièce de remplacement la plus chère et celui du modèle originel, et un dernier critère spécifique à la catégorie du produit. On sait désormais que cet indice devra être bien visible au moment de l'achat en boutique et sur Internet, et figurer à côté du prix. Sa couleur variera du rouge vif au vert foncé en passant par l'orange et le jaune en fonction de la note, dont la taille des chiffres sera obligatoirement au moins aussi grande que celle du prix en rayon. Les premiers articles concernés sont les smartphones, les ordinateurs portables, les téléviseurs, les lave-linge et les tondeuses à gazon. Ils l'arboreront dès le 1er janvier 2021. ◆

INDICE DE RÉPARABILITÉ

INDICE DE RÉPARABILITÉ

INDICE DE RÉPARABILITÉ

INDICE DE RÉPARABILITÉ

INDICE DE RÉPARABILITÉ

La couleur de l'indice variera du rouge vif au vert foncé en fonction de la note.

GARANTIE

Du mieux chez Darty Max

Lors du lancement de Darty Max, un service de réparation sur abonnement, *Que Choisir* s'est étonné du flou régnant autour de plusieurs points des conditions générales et en a informé le distributeur. Ce dernier annonçait en effet que les appareils achetés dans d'autres enseignes étaient couverts s'il les commercialisait lui-même (sans préciser quand : au moment de la panne, de l'achat ?). Les conditions générales ne stipulaient pas, non plus, la possibilité de résilier en cas de motif légitime (déménagement à l'étranger, force majeure, détention, décès, etc.). À la suite de nos remarques, Darty a rectifié le document. Et c'est tant mieux pour les consommateurs !

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

VÉHICULES AU RAPPEL

Ford Kuga

Renault Captur

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 AUDI A4, A5, A6 ET Q5 2.0 TFSI produits de mai 2017 à mars 2020. **PROBLÈME :** de l'humidité peut pénétrer dans l'alterno-démarreur, causant des réactions chimiques qui risquent d'engendrer un court-circuit ou une surchauffe, voire un incendie.

LES FORD KUGA PHEV fabriqués entre le 1er juillet 2019 et le 5 juin 2020. **PROBLÈME :** des infiltrations d'eau dans le module du contrôle de diagnostic embarqué secondaire (SOBDM) ou de son connecteur. Cela peut provoquer un court-circuit et une surchauffe des batteries.

LES MERCEDES CLASSE GLB construits entre le 2 mai 2019 et le 24 janvier 2020. **PROBLÈME :** un défaut de soudure de la carrosserie permet à l'eau de pénétrer dans l'habitacle, au risque d'endommager les unités de commande et autres composants électriques (ABS, ESP, arrêt du moteur en roulant)…

LES RENAULT CAPTUR produits entre le 21 août et le 2 septembre 2019. **PROBLÈME :** risque de mauvais collage du toit panoramique, qui peut se détacher.

LES RENAULT MEGANE ET KADJAR respectivement fabriquées entre le 26 juin et le 1er juillet 2019, et entre le 23 et le 29 octobre 2019 dans l'usine de Palencia (Espagne). **PROBLÈME :** risque de dysfonctionnement du système d'échappement ayant comme conséquence une mauvaise filtration des Nox (oxyde d'azote).

LES SKODA OCTAVIA produites entre le 21 novembre 2019 et le 11 mai 2020. **PROBLÈME :** un dysfonctionnement du service eCall (manque de connexion audio et de transmission de données). Conséquence : le conducteur ne pourra pas obtenir de l'aide par l'intermédiaire du système en cas de défaillance ou d'accident.

CANAL+

Des hausses sauvages remboursables

Abonnés à Canal+, vérifiez vos factures. Plus spécifiquement celles de février 2018 et les suivantes. Car, à cette époque, la chaîne cryptée a augmenté de 2 € ou 5 € les tarifs de certains de ses abonnements alors qu'elle n'en avait pas le droit. L'UFC-Que Choisir a dénoncé cette pratique. Plus de deux ans après les faits, le parquet du tribunal judiciaire de Nanterre (92) vient de révéler avoir enquêté sur ces cas de « vente forcée ». Au terme de la procédure, le groupe a fini par reconnaître sa culpabilité et a accepté de payer une amende. Il se serait également engagé à rembourser tous ses clients lésés. Mais sur les 430 000 foyers potentiellement concernés, combien l'ont réellement été ? C'est ce que nous aimerions savoir.

Le groupe a écopé d'une amende

DENIS/REA

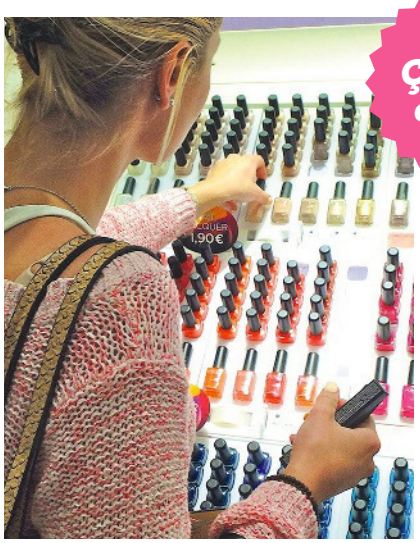
C'est le moment de vérifier vos anciennes factures.

Si vous êtes abonné à Canal+ ou à CanalSat, jetez un œil sur vos factures du début de l'année 2018. Si vous constatez une hausse des mensualités alors que votre contrat n'arrivait pas à échéance, n'hésitez pas à nous transmettre votre témoignage. Une partie d'entre vous peut avoir refusé le changement d'offre, comme le proposait Canal+. D'autres l'ont peut-être trouvée intéressante et en ont délibérément profité. Mais il est fort probable que certains, moins attentifs à leurs courriels et à leurs factures, n'aient même pas remarqué ce surenchérissement ou s'en soient rendu compte trop tard. ◆

COSMÉTIQUES

Bientôt des tests sur les animaux ?

« *Non testé sur les animaux.* » Cette allégation, qui figure sur les emballages de certains cosmétiques, ne leur confère une supériorité qu'apparente. Car, comme le stipule la réglementation européenne, aucun produit d'hygiène ou de beauté ne doit être testé sur les bêtes. Les choses pourraient pourtant changer. Dans le cadre de la réévaluation du règlement européen d'enregistrement, d'évaluation et d'autorisation des substances chimiques (Reach), l'Agence européenne des produits chimiques (ECHA) a en effet exigé de tels tests pour deux ingrédients uniquement utilisés dans les cosmétiques. Rien de tel que l'expérimentation animale, estime-t-elle, pour mettre en évidence une éventuelle toxicité chronique ou reproductive. Elle réclame aussi des essais sur le développement sexuel des poissons pour l'une des molécules, soupçonnée de perturbation endocrinienne. Sourde à certains courants de pensée en vogue, l'agence établit clairement une hiérarchie entre la santé humaine et la protection animale. ◆



P. LEFEVRE/ANDIA

Ça fait débat

FAIRPHONE

Photo durable

« *Il est possible de faire des choix éthiques tout en rencontrant le succès commercial. Fairphone en est la preuve.* » Eva Gouwens, la patronne de l'entreprise de smartphones durables, est fière d'avoir vendu 90 000 exemplaires du Fairphone 3 (419 €). Conçu avec des modules interchangeables, il n'a rien d'une bête de course, mais il est composé de matériaux « proprement » sourcés et les ouvriers qui le fabriquent ont des conditions de travail décentes. Fairphone vient de lancer un nouveau module photo de 48 Mpx, substituable en deux tours de vis à la version de 12 Mpx. Le constructeur la récupère pour la réutiliser. Et le consommateur possède un téléphone comme neuf et plus performant pour 60 € !

MARKETING ALIMENTAIRE

Derrière « l'eau pure », l'alcool…

Dans un verre, cela ressemble à de l'eau pétillante avec une forte odeur de bonbon sucré. Dans la bouche, on dirait plutôt un soda dilué et moelleux. En réalité, c'est un *hard seltzer,* une boisson gazeuse qui titre autour de 5 % d'alcool. Grand succès de l'année 2019 aux États-Unis, ce type de produit a fait une percée en Europe l'été dernier. Sa cible ? Les jeunes, qui boudent les breuvages traditionnels, en particulier la bière, trop amère. Pour les séduire, les marques brouillent les repères grâce à un délectable marketing : le *hard seltzer* serait rafraîchissant, pur, naturel – ou mieux, bio –, mais aussi diététique, sans gluten et végane… Le problème, c'est qu'il est *« légèrement alcoolisé »,* et donc qu'il présente des risques, en particulier pour les adolescents. *« Cette boisson nouvelle, à la mode, envoie un message subliminal selon lequel il s'agirait d'abord d'eau avant d'être de l'alcool »*, déplore Bernard Basset, président de l'Association nationale de prévention en alcoologie et addictologie (Anpaa). Pourtant, un *hard seltzer* équivaut à une bière ordinaire en matière de taux d'alcool, dont le goût est caché par le pétillant et les arômes. L'Anpaa rappelle aussi qu'il est obtenu par fermentation alcoolique, avec un procédé classique proche de celui utilisé pour fabriquer de la bière. On est loin de l'image innovante et créative que les marques tentent de donner. L'Anpaa annonce qu'elle veillera à ce que les messages sanitaires et le logo d'avertissement à destination des femmes enceintes ne soient pas *« oubliés »* par les différents fabricants. ◆

Vendre du rêve

La marque américaine Snowmelt évoque *« une eau pure née des montagnes du Colorado, gazeuse et alcoolisée »*, additionnée d'une *« subtile combinaison d'arômes naturels de fruits »*, et des saveurs *« au goût inégalé »*. Le tout pour *« seulement 100 calories »*….

A. LECOMTE

AVASTIN

Trois laboratoires sanctionnés

Saisie en 2014 par l'UFC-Que Choisir, l'Autorité de la concurrence a infligé une lourde amende aux labos Novartis, Genentech et Roche (444 millions d'euros, au total) pour avoir entravé, dans le traitement de la dégénérescence maculaire liée à l'âge (DMLA), l'emploi de l'Avastin (bevacizumab), une molécule aussi efficace et moins coûteuse que le Lucentis (ranibizumab), commercialisé par Novartis. Depuis 2015, l'Avastin bénéficie cependant d'une autorisation de recommandation temporaire d'utilisation (RTU), renouvelée en 2018. ◆

SNCF

Collier de perles

La Fnaut (Fédération nationale des associations d'usagers des transports) relève, dans le nº 285 de son bulletin d'information (septembre-octobre 2020), quelques belles incohérences dans les propositions de trajets fournies par la SNCF aux voyageurs. Première illustration : imaginons que vous souhaitiez vous rendre à Strasbourg. Des TGV au départ de Paris, qui ont pour terminus une ville allemande, desservent cette destination. Vous décidez alors d'emprunter l'un de ces trains. Mais ils affichent complet au moment d'acheter votre place… Impossible de monter à bord. Sauf qu'en réalité, des sièges sont encore disponibles, et ils restent inoccupés jusqu'à la cité alsacienne. La Fnaut l'a constaté en effectuant une autre réservation, en choisissant cette fois comme lieu d'arrivée une ville d'outre-Rhin. D'où ce conseil : *« Prendre un billet Paris-Karlsruhe et descendre à Strasbourg. »* Les passagers y trouveront d'autant plus leur compte que cela coûte moins cher qu'un aller pour Strasbourg ! Autre perle : la gare TGV Belfort-Montbéliard dispose d'une correspondance avec des TER qui, eux, roulent sur le réseau classique. Or, la gare propre à ces trains régionaux se nomme, elle, « Méroux ». Lorsqu'ils réservent sur Internet, les usagers se demandent *« comment se rendre de l'une à l'autre »,* note la Fnaut. Facile : *« Il suffit de prendre un escalier pour simplement changer de quai. »* Les deux gares sont situées… au même endroit.

TÉLÉMÉDECINE

Prise en charge sous condition

Un accord entre Assurance maladie et syndicats de médecins confirme que la téléconsultation n'est remboursable que si elle s'inscrit dans le parcours de soins, c'est-à-dire si elle s'organise autour du médecin traitant. Si celui-ci n'est pas disponible, il faut recourir à une structure référencée par la caisse primaire d'Assurance maladie (CPAM) pour être pris en charge (maison de santé pluriprofessionnelle, etc.). Des expérimentations dérogeant à ces règles pourront être autorisées.

COLLANGES/BSIP-SCIEPRO/SPL/AGE-ARNDT/ARTERRA/ANDIA

TIQUES ET MOUSTIQUES

Nouveau répulsif en vue

Bonne nouvelle : un principe actif inédit contre les tiques et les moustiques vient d'être autorisé, aux États-Unis, par l'Agence de protection de l'environnement (EPA). Tirée d'un composé organique naturellement présent dans le pamplemousse et le cèdre d'Alaska, la nootkatone – c'est son nom – pourra être utilisée en tant que répulsif ou qu'insecticide. Si cette découverte provient de la recherche publique, un partenariat a été noué dès 2016 avec une entreprise privée suisse, Evolva, pour sa commercialisation. L'industrie cosmétique et le secteur de la parfumerie se servent déjà de la nootkatone, notamment pour son parfum citronné. Or, plusieurs études ont montré qu'elle luttait activement contre certains insectes et acariens, en particulier différentes espèces de tiques. Ces bons résultats ont été confirmés lors de la comparaison de ses effets avec des pesticides tels que la perméthrine. La nootkatone s'avère aussi moins volatile que d'autres substances naturelles comme la citronnelle et l'eucalyptus citronné, dont la durée d'action, très courte, a été mise en évidence par nos tests. Pour l'heure, aucun produit incluant de la nootkatone n'est disponible, mais nul doute que les fabricants s'y intéresseront. Ils pourront, par exemple, l'intégrer dans des sprays ou des crèmes à appliquer sur la peau – son efficacité devant être prouvée avant toute mise sur le marché. Son usage en tant qu'insecticide est également permis, mais peu probable, de grandes quantités étant nécessaires pour obtenir un réel effet. La nootkatone suscite beaucoup d'espoir, car les moustiques développent, dans certaines régions du monde, une résistance aux insecticides les plus puissants. ◆

La nootkatone est moins volatile que la citronnelle

DÉPAKINE

Sanofi encore poursuivi

À peine le procès du Mediator clos (*QC* nº 593), le scandale de la Dépakine prend de l'ampleur. Le laboratoire pharmaceutique Sanofi, déjà poursuivi depuis février pour tromperie aggravée et blessures involontaires, a été mis en examen pour homicides involontaires en août dernier. Quatre familles estiment que la mort de leur bébé est due au valproate de sodium (Dépakine) pris par la mère pendant la grossesse. Prescrite en cas d'épilepsie ou de bipolarité, la molécule peut entraîner, *in utero*, des malformations du fœtus et des troubles du développement dans la petite enfance, surtout si les doses absorbées sont élevées. Si les effets tératogènes sont documentés depuis trois décennies, ceux sur le comportement l'ont été dès le début des années 2000. Sanofi conteste sa mise en cause au pénal, assurant avoir demandé avec insistance la modification de la notice du traitement et s'être heurté à la résistance des autorités sanitaires. L'État a d'ailleurs été considéré par la justice, au début de l'été, comme partiellement responsable, pour avoir manqué à ses obligations de contrôle en ne prenant pas les mesures adaptées.

J. MOERS/AGE

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 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 (coordonnées, informations sur la demande, données d'identification, 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 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 ci-dessus.
 # 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 Quechoisir.org/dpo. Il est également 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.

LE BILLET

A. LECOMTE

ALAIN BAZOT
PRÉSIDENT DE
L'UFC-QUE CHOISIR

OBÉSITÉ INFANTILE

Éliminons la pub pour la malbouffe !

Près de 15 ans se sont écoulés depuis le premier cri d'alarme lancé par l'UFC-Que Choisir et le collectif *« Obésité : protégeons nos enfants »* en raison, notamment, du gavage publicitaire de nos têtes blondes en produits déséquilibrés. Alors que ce fléau sanitaire, reconnu comme un enjeu majeur du XXIe siècle par l'Organisation mondiale de la santé (OMS), s'est aggravé, comment justifier l'inaction des gouvernements successifs dans l'encadrement du marketing alimentaire ? Si bon nombre de nos voisins européens ont franchi le pas, faisant sortir des écrans les spots pour la malbouffe, en France, le lobby agroalimentaire, allié aux régies publicitaires, refuse tout régime sec en ce qui concerne les messages vantant les aliments trop gras, sucrés et salés. Il en appelle (une énième fois) à l'autorégulation…

Roselyne Bachelot, ministre de la Santé en 2008, avait misé sur la bonne volonté des professionnels, menaçant de légiférer en cas d'échec. Douze ans plus tard, face au fiasco des « codes de bonne conduite » des acteurs du secteur, Roselyne Bachelot, actuelle ministre de la Culture, doit tenir parole et faire cesser la coupable complaisance avec des politiques marketing irresponsables et désastreuses. La récente étude de l'UFC-Que Choisir montre ainsi que 88 % des publicités alimentaires à destination des enfants promeuvent des produits affichant un Nutri-Score D ou E, c'est-à-dire les plus mauvaises notations de cet index nutritionnel. Ensemble, mobilisons-nous pour obtenir une loi qui élimine définitivement les produits non sains des écrans télé et numériques regardés par les jeunes, au profit d'autres, plus vertueux pour la santé. Signez la pétition *« Obésipub : éteignons le fléau »* sur Ufcqc.link/obesipub595 ! ◆

Retrouvez les billets d'Alain Bazot sur
QUECHOISIR.ORG

QUE CHOISIR AUSSI UNE ASSOCIATION

Nos actions **nationales**

RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Enfin la performance mise au centre ?

Le secteur de la rénovation énergétique souffre de nombreux maux : malfaçons, promesses de performances non tenues, multitude d'arnaques diverses (souvent en lien avec un démarchage téléphonique ou à domicile). Les litiges pleuvent. À maintes reprises, l'UFC-Que Choisir a plaidé pour une révision du cadre, en mettant la performance au centre : rénovation globale des logements plutôt que par étapes, contrôle des travaux par un « architecte énergéticien », corrélation des aides financières au niveau d'efficacité atteint, obligation de résultat liée aux performances annoncées… Après avoir interdit le démarchage téléphonique dans le domaine de la rénovation énergétique, le gouvernement semble avoir entendu notre appel. Dans le cadre du plan de relance présenté début septembre, il annonce une réforme du dispositif des aides publiques en privilégiant les rénovations globales. Une avancée à concrétiser, qui devra être couplée à une mise à niveau des labels des sociétés de travaux afin d'assainir ce secteur. Face aux abus régulièrement constatés et dénoncés, ce dernier a cruellement besoin de retrouver la confiance des consommateurs. ◆

ÉTHIQUE EN TOC

Plainte contre Samsung

Surfant sur l'aspiration à une consommation plus responsable, de nombreux professionnels multiplient les arguments valorisant leur politique sociale et environnementale, même si parfois ce n'est qu'un miroir aux alouettes… Régulièrement épinglé par des ONG, telle Sherpa, pour les conditions de travail de ses ouvriers (emploi d'enfants dans les mines de cobalt, exposition à des produits toxiques en Corée du Sud, etc.), Samsung, leader mondial des smartphones, n'hésite pas à vanter, sur son site Internet, un *« management responsable »* avec, comme objectif, de *« réaliser l'impossible »* ou de *« changer la forme de l'avenir »*. Ces belles promesses, associées à des visuels très *« écoresponsables »*, sont inacceptables au vu des mauvaises pratiques dénoncées. Le géant de l'électronique ne saurait se dédouaner en rejetant la responsabilité sur ses fournisseurs. L'UFC-Que Choisir refuse cette fuite en avant dans le *fairwashing* (ou « blanchiment éthique ») et a donc déposé plainte pour pratiques commerciales trompeuses contre Samsung. Les entreprises doivent cesser de limiter leurs engagements aux seuls discours commerciaux. Place aux actes. ◆

Samsung se fournit auprès d'entreprises qui font fi de la santé de leurs salariés.

M. SCHADE/LAIF-REA

R.KLUBA/REA

NÉONICOTINOÏDES

L'inadmissible autorisation

Décidément, la complaisance gouvernementale en matière de pesticides est sans limites. Après l'autorisation du glyphosate jusqu'en 2021, la mise en place de distances minimales d'épandages près des habitations ridiculement faibles (un recours de l'UFC-Que Choisir contre les textes réglementaires est toutefois soumis à l'examen du Conseil d'État), voilà que le ministère de l'Agriculture entend permettre à nouveau l'usage des néonicotinoïdes tueurs d'abeilles. Sous couvert d'aider les betteraviers, dont les champs sont victimes du puceron vert, l'exécutif prévoit, dans un projet de loi, des dérogations à la prohibition de ces produits (elle date de 2018) pour la betterave, mais possiblement pour d'autres cultures. Ainsi, le lobby du maïs plaide-t-il déjà pour être inclus dans ces dispenses... Comme si cela ne suffisait pas, ce texte ne fait l'objet d'aucune concertation. Nul débat, nul avis, mais une simple présentation au Conseil national de la transition écologique (CNTE), organe qui compte dans ses rangs des représentants de la société civile ! Ce nouveau recul gouvernemental constitue une grave atteinte à la santé, à l'environnement et à la démocratie. Afin de protester, l'UFC-Que Choisir a boycotté la séance du CNTE. Et elle appelle les parlementaires à ne pas ouvrir la boîte de Pandore. La réussite de betteraviers bio dans la lutte contre les pucerons prouve que d'autres solutions existent. Aux députés et sénateurs de résister aux sirènes de l'agriculture intensive et de l'industrie sucrière en rejetant ce projet de loi ! ◆

Des pesticides tueurs d'abeilles sont de retour

OBSOLESCENCE

Nintendo Switch mord une fois de plus la poussière

Afin de poursuivre son combat pour des produits durables, l'UFC-Que Choisir a déposé plainte contre la marque Nintendo Switch pour obsolescence programmée. Face à la kyrielle de plaintes de joueurs constatant, quel que soit leur profil (*gamer* assidu ou occasionnel), l'obsolescence très rapide des manettes de leur console, nous avions mis en demeure le fabricant de régulariser la situation. Près de 10 000 clients avaient alors apporté leur témoignage. Face à la pression, le directeur général France avait répondu qu'il remplacerait les manettes défectueuses renvoyées par les utilisateurs, même après la période de garantie... Or, l'UFC-Que Choisir a continué à suivre l'affaire et a procédé à des tests. En conclusion, il s'avère que l'absence d'étanchéité à la poussière des manettes est bien un défaut intrinsèque. Il aurait pu être corrigé dès la conception, ou même en cours de vie, à la suite des signalements des consommateurs. ◆

P.ALLARD/REA

CHAÎNES SPORTIVES ET COVID-19

Vous pouvez agir

Faites valoir vos droits !

Cet été, l'UFC-Que Choisir a adressé une mise en demeure aux chaînes sportives ayant continué à prélever sur les comptes de leurs clients le montant de l'abonnement malgré la suppression, durant la crise sanitaire, de contenus sportifs en direct. Celles-ci ont répondu en tentant de justifier leur politique commerciale... Si les arguments avancés pour maintenir l'abonnement sont très discutables, les chaînes ont néanmoins souligné que des compensations étaient proposées aux consommateurs qui se signalaient. Dès lors, abonnés aux chaînes sportives, faites valoir vos droits ! Réclamez un remboursement ou une prolongation de votre abonnement équivalent au temps de suspension des programmes, à travers les messages types mis à votre disposition sur Quechoisir.org.

— Par **MARIE BOURDELLÈS**

LITIGES RÉSOLUS

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

PIRATAGE DE DONNÉES

La banque postale de mauvaise foi

Deux prélèvements frauduleux apparaissent sur le compte du couple T., l'un de 12,28 €, l'autre de 1310,31 €. La banque postale accepte de rembourser le premier, mais pas le second, car il a fait l'objet d'une authentification via un code 3D Secure envoyé sur le portable de madame. Or, les clients contestent avoir reçu un tel code et être à l'origine de ces paiements. Ils font donc appel au médiateur de l'établissement bancaire, mais celui-ci confirme le refus de prise en charge ! Désemparées, les victimes se tournent vers l'UFC-Que Choisir de Sète, qui rédige un courrier contestant la décision de l'agence. L'association locale précise notamment que les plaignants sont la cible d'un piratage de données bancaires et téléphoniques, celui-là même qui a conduit à ces transactions frauduleuses. Le banquier reste inflexible. L'affaire se poursuit au tribunal de Sète. Trois ans après les faits, Madame T., dont l'époux est décédé entre-temps, obtient gain de cause. La justice conclut qu'il s'agit d'une opération non autorisée, et que La banque postale n'apporte pas la preuve de l'absence de piratage. L'établissement est donc condamné au remboursement des 1310,31 € et au versement de 500 € pour frais de procédure. ◆

L'établissement financier n'a pas apporté la preuve de l'absence de piratage.

JF FREY/LAL SACE-MAXPPP

UFC-QUE CHOISIR DE SÈTE (34)

BIEN DÉFECTUEUX

Auchan à l'ombre de sa marketplace

Monsieur J. achète un parasol 250 € sur la marketplace d'Auchan. Un an plus tard, l'équipement s'écroule, sans raison. Le consommateur se tourne vers l'enseigne pour signaler ce problème et faire jouer la garantie légale de conformité, qui ouvre droit au remboursement ou au remplacement du bien (art. L. 217-4 et suivants du code de la consommation). Malgré deux relances par courrier recommandé, Auchan ne donne pas suite, au prétexte que cet achat a été effectué auprès d'un vendeur indépendant hébergé sur sa plateforme. Démuni, Monsieur J. requiert l'aide de l'UFC-Que Choisir de Nantes. L'association locale indique alors au distributeur qu'il apparaît ici comme le vendeur contractuel, pour trois raisons : le nom du commerçant indépendant ne figure pas sur la facture, Auchan a encaissé la commande et, enfin, il a traité en direct les réclamations du client. Argumentation convaincante : ce dernier est remboursé du parasol défectueux. ◆

S. HUMBERT/REA

UFC-QUE CHOISIR DE NANTES (44)

ERREUR TECHNIQUE

Compteur inversé, arrivée reportée

Son déménagement est imminent. Monsieur E. souscrit donc un abonnement auprès du fournisseur d'électricité Engie pour son nouveau logement. Son contrat est activé à distance par un technicien de chez Enedis (le gestionnaire du réseau). Hélas, à cause d'une inversion de compteur de la part de la société, une puissance de 1 KvA est délivrée au lieu de 6 KvA. Un débit si faible qu'il empêche Monsieur E. de s'installer. Ce dernier fait une réclamation auprès d'Engie, qui programme une intervention d'Enedis. Celle-ci n'aura jamais lieu. Après trois mois d'attente et de multiples relances, la ligne est enfin rétablie et le consommateur peut emménager. Sauf que durant ce temps, il a dû payer un double loyer (celui de l'ancien appartement où il est resté, et celui du nouveau, inhabitable). Conseillé par l'UFC-Que Choisir d'Argenteuil-Cergy, il demande réparation à Engie, qui refuse. L'opérateur ignore même les recommandations du Médiateur de l'énergie, qui donne raison au client. L'affaire va en justice ; le fournisseur d'électricité sera condamné à verser 2370 € de dommages et intérêts (préjudice financier) et 800 € en réparation du préjudice moral. ◆

Un débit si faible qu'il ne peut emménager

UFC-QUE CHOISIR D'ARGENTEUIL-CERGY (95)

ASSURANCE HABITATION

Une assurée se prend un mur

En février dernier, à la suite d'une série d'intempéries, le mur de soutènement extérieur de Madame L. s'effondre dans le jardin de ses voisins. Elle déclare le sinistre à son assureur, qui mandate un expert. La réponse du CIC Assurances est catégorique : le mur n'a pas été édifié dans les règles de l'art, et la végétation présente l'a fragilisé ; dès lors, *« les dommages ne résultent pas d'une destruction accidentelle »*. Aucune indemnisation ne semble donc à attendre. Madame L., qui sait que les travaux de réparation coûteront entre 20 000 € et 25 000 €, ne se satisfait pas de cette réponse. Elle recourt à l'UFC-Que Choisir de Quimper, laquelle rédige un courrier de contestation. La lettre indique que ce mur, de toute évidence solide car centenaire, a été construit selon les règles de l'art de l'époque. L'association locale précise aussi que ce sont les conditions climatiques et le ruissellement d'eau qui ont causé son effondrement. L'assureur accepte alors de revoir sa position et indemnise sa cliente du montant des dommages, soit 11 163,50 €. ◆

DR

UFC-QUE CHOISIR DE QUIMPER (29)

AGENCE DE VOYAGES

Remboursement rare et précieux

Le droit de refuser un avoir

Les annulations de séjours liées à la crise du Covid-19 se suivent… et se ressemblent (lire *QC* nº 594) ? Monsieur V. a eu affaire à une agence de voyages récalcitrante. En avril dernier, il décide d'annuler ses vacances en République dominicaine, prévues au mois d'août suivant. Le Club Med lui indique qu'il est encore tôt, et l'incite à différer sa décision, en attendant *« d'avoir une meilleure visibilité »*. L'agence lui assure également qu'en cas d'annulation, il pourra *« reporter sereinement »* son séjour grâce à l'avoir émis du montant de l'acompte versé (3 925 €). Mécontent de cette réponse, le consommateur s'adresse à l'UFC-Que Choisir via Internet. L'association locale de Créteil envoie un courriel au voyagiste, qui consent à rembourser Monsieur V. Il aura fallu patienter un mois supplémentaire, mais l'argent a bel et bien fini par arriver sur son compte. ◆

P. ALLARD/REA

UFC-QUE CHOISIR DE CRÉTEIL (94)

RÉPARATION

SFR : 0 / Apple : 1

Un père offre à sa fille un iPhone neuf, acheté 800 € dans le magasin indépendant SFR de Malemort-sur-Corrèze. Dès la première charge, le mobile émet un bruit étrange et s'éteint. Il ne fonctionne plus ! Le consommateur le retourne à la boutique d'achat. Rien ne se passe. Il fait appel à l'UFC-Que Choisir de Corrèze. Les lettres recommandées pour réclamer la réparation n'aboutissent qu'à une seule réponse : le smartphone est irréparable. Après avoir récupéré l'appareil, l'association locale décide de s'adresser directement au fabricant : Apple a remis en état le téléphone en 10 jours ! ◆

UFC-QUE CHOISIR DE CORRÈZE (19)

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).

LUNETTES

Drôle d'optique pour Adréa Mutuelle

Âgé de 18 mois, le petit garçon de Madame V. doit porter des lunettes depuis huit mois. Son ophtalmologue lui prescrit de nouveaux verres à la suite d'une évolution de sa vue. Mais la mutuelle de cette patiente refuse la prise en charge, sous prétexte que le remboursement se limite à une paire par an. La mère soumet son cas à l'UFC-Que Choisir de Caen. Dans un courrier envoyé à Adréa Mutuelle, l'association locale rappelle à l'organisme que jusqu'aux 6 ans d'un enfant, la période de renouvellement des équipements d'optique indemnisés est de six mois, et non d'un an. Deux semaines plus tard, Adréa Mutuelle présente ses excuses à Madame V. et la rembourse du montant des verres, soit 388,39 €. ◆

UFC-QUE CHOISIR DE CAEN (14)

PÊCHE
Acheter durable pour sauver l'océan

La surexploitation des ressources halieutiques est une des principales causes du déclin de la biodiversité marine. La politique européenne des quotas et l'évolution des techniques de pêche peuvent infléchir la tendance. Nos pratiques de consommation également.

— Par **ELSA CASALEGNO** avec **SANDRINE GIROLLET**

Pour sauver l'océan, il faudra consommer moins et aussi pêcher mieux. Sans même tenir compte des effets du réchauffement climatique, les pollutions, la croissance démographique, le trafic maritime et la surpêche provoquent le déclin massif de la biodiversité dans les océans. *« Plus de 30 % des récifs coralliens, des requins et des raies, près de 30 % des crustacés et près de 10 % des poissons sont menacés d'extinction »*, a alerté Yunne Jai-Shin, biologiste à l'Institut de recherche pour le développement (IRD), lors d'un récent colloque. Si le poisson abonde encore sur les étals, il se raréfie dans les mers : 34 % des stocks mondiaux étaient sursollicités en 2017, soit 1,1 % de plus qu'en 2015 [1]. En Atlantique Nord-Est, cette surexploitation des ressources halieutiques *« touche encore 26 % des populations, et 2 % sont considérées comme "effondrées", parmi lesquelles le cabillaud en mer Celtique »*, constatait, début 2020, l'Institut français de recherche pour l'exploitation de la mer (Ifremer). En Méditerranée, la situation se révèle dramatique, avec plus de 80 % des stocks concernés par la surpêche. Pour inverser cette tendance, des changements majeurs s'avèrent nécessaires, mais des solutions existent.

Nous pouvons lutter contre la surpêche sans être obligés d'exclure les produits de la mer de notre régime alimentaire. En effet, une population dégradée peut rapidement se reconstituer, dès lors qu'on la sollicite moins. Pour preuve,

Si l'on prend des mesures pour les préserver, les stocks de poissons peuvent se reconstituer en quelques années

470 000 TONNES, dont 300 000 tonnes en frais, telle est la production de la pêche française

en Méditerranée, le nombre de thons rouges est reparti à la hausse en une dizaine d'années à peine, grâce à un plan de redressement (lire encadré p. 18). La situation demeure tout de même inquiétante dans la région, car seulement cinq espèces y sont suivies (200 le sont en Atlantique !), et il n'existe à l'heure actuelle aucune règle de gestion commune entre les pays du pourtour méditerranéen. En Atlantique, les limitations de pêche instaurées par l'Union européenne (UE) portent peu à peu leurs fruits. L'Ifremer estime que *« 49 % des volumes de poissons prélevés sont issus de populations exploitées durablement, contre 15 % il y a 20 ans »*. *« Le premier critère de durabilité, c'est la ressource,* explique Gwen Pennarun, président de l'Association des ligneurs de la pointe de Bretagne. *Un pêcheur qui tape dans un stock doit faire en sorte que ce dernier puisse se reproduire. Il ne devrait, en aucun cas, l'altérer. »* Or, en France et en Europe, on capture toujours trop de poissons. *« La situation s'est beaucoup améliorée en Atlantique, mais nous sommes encore loin du compte »*, concède

N.BLANCHET/ANDIA

35 KG DE PRODUITS DE LA MER consommés par an et par habitant, dont 23 kg de poissons

Alain Biseau, scientifique à l'Ifremer. Protéger les écosystèmes menacés est donc à portée de main, à condition de prendre des mesures drastiques. *« Les pêcheurs se plaignent de ces contraintes. Néanmoins, ils reconnaissent qu'elles sont globalement justifiées pour sauvegarder la ressource,* plaide Thierry Missonnier, directeur de l'organisation de producteurs (OP) From Nord. *La profession a beaucoup évolué depuis 15 ans. »* Mais il faudrait aller plus loin, et prélever encore moins à court terme. Difficile à accepter pour les marins. Pour des espèces à cycle court comme la sardine, il suffit d'alléger la pression pendant un ou deux ans. En revanche, le cabillaud exige un effort d'au moins sept ou huit années dans certains endroits.

Le chalut de fond en accusation

Les outils de pêche n'ont pas tous le même impact écologique sur les fonds marins. Les instruments passifs (lignes, casiers, filets et palangres) occasionnent peu de dégâts.

DURABILITÉ

Une pêche durable doit répondre aux besoins alimentaires actuels tout en préservant les océans pour les générations futures. Elle s'appuie sur les trois piliers du développement durable : impact limité sur l'environnement, efficacité économique au service des populations et équité sociale.

Mais parmi les engins actifs (chaluts de fond et pélagiques, dragues, sennes), certains abîment les habitats et d'autres collectent d'énormes quantités de poissons en un seul coup. Pour Didier Gascuel, professeur en écologie marine à Agrocampus Ouest, *« le chalut de fond est condamné »* et il sera nécessaire d'en sortir à terme *« même si c'est compliqué »* [2]. Très apprécié des marins pour son efficacité, cet outil est en effet utilisé dans toutes les mers européennes. Or, les études montrent un lien entre le recul de la biodiversité et la fréquence de chalutage. *« Dans la Grande Vasière, au large de la Gascogne, au sein de plusieurs zones immenses, il ne reste que des langoustines, et la biodiversité globale a baissé. De nombreuses espèces ont disparu et d'autres, invasives, se sont installées (crabes, étoiles de mer, oursins…),* >>>

>>> illustre Didier Gascuel. *La drague dégrade également très fortement les sols, mais elle est employée sur des petites surfaces, comme en baie de Saint-Brieuc (22) où il ne subsiste d'ailleurs que des coquilles Saint-Jacques.* » Pour les ONG, les engins traînants, qui sont déplacés sur le fond ou en pleine eau, sont intrinsèquement invasifs. Il faut donc leur préférer les engins dormants. Consciente que certaines espèces sont difficiles à pêcher autrement, l'association Bloom ne demande pas l'interdiction du chalut et de la drague, mais elle souhaite que leur usage soit restreint. « *Nous devons réduire l'impact sur l'environnement et préserver un maximum de zones, quitte à en sacrifier quelques-unes* », résume Frédéric Le Manach, son directeur scientifique. « *Dire qu'on ne peut pas se passer du chalut, c'est faux,* proteste Charles Braine, ancien pêcheur et militant écologiste. *La plupart des poissons peuvent être capturés de plusieurs façons : le cabillaud à la ligne, la sole et la lotte avec des filets à grande maille… Même la pêche hauturière peut être pratiquée à l'hameçon.* » L'abandon du chalutage de fond ferait chuter la productivité et flamber les prix sur les étals, rétorquent les professionnels. « *De nombreuses ressources ne seraient plus prélevées, avec un report massif sur d'autres* », objecte Thierry Missonnier, de l'OP From Nord. Les consommateurs devraient alors s'adapter.

D'autres engins posent question par l'ampleur des prises qu'ils permettent. Ainsi, le chalut pélagique et la senne, qui ciblent des espèces vivant en bancs (thon, sardine, hareng…),

Redoutables, les engins traînants déplacés sur le fond marin dégradent fortement les sols et réduisent la biodiversité

récoltent d'énormes quantités de poisson à chaque coup de filet. Si la senne danoise (variante du chalut pélagique) a déjà séduit plusieurs armateurs français, elle suscite le rejet de nombreux pêcheurs artisans, qui craignent un épuisement rapide des populations. Quant au chalut électrique (interdit en France), prisé par nos voisins du nord de l'Europe, en particulier les Pays-Bas, il a des conséquences écologiques catastrophiques.

Une course au profit aux effets désastreux

Lorsque ces engins hyperefficaces sont maniés par de gigantesques bateaux, la menace d'effondrement des stocks augmente inévitablement. À l'automne 2019, la présence dans la Manche d'un chalutier néerlandais de 143 m de long, le *Margiris*, avait soulevé la colère des pêcheurs français. Sans effet, puisque rien ne s'y opposait légalement. En revanche, l'Australie a interdit dans ses eaux territoriales ce type de navire, capable de remonter plus de 200 tonnes de poisson par jour. Le ligneur Gwen Pennarun déplore « *la recherche de la rentabilité maximale* » qui anime les gros armateurs. Bruno Corréard, responsable de l'association >>>

THON ROUGE EN MÉDITERRANÉE
Une politique de gestion efficace

En Méditerranée, la crise du thon rouge illustre à merveille les dérives d'une surpêche massive, puis l'efficacité d'une politique de gestion afin d'éviter l'épuisement du stock.
Si la pêche de ce gros poisson se pratique depuis le Néolithique, elle restait dans des limites soutenables, jusqu'à ce que la demande japonaise explose dans les années 1980. Les prix flambent. De quoi aiguiser les appétits… Comme les réserves de thon rouge ont été laminées dans le Pacifique, les prélèvements s'intensifient en Méditerranée. Les bateaux se multiplient, deviennent de plus en plus gros, et leurs filets (des sennes) sont redoutablement efficaces. Le thon est traqué partout et le nombre de captures augmente de façon exponentielle, passant de 15 000 tonnes dans les années 1970 à plus de 50 000 tonnes deux décennies plus tard. La Commission internationale pour la conservation des thonidés de l'Atlantique (Iccat), créée en 1969, constate la surexploitation de l'espèce dès 1996 et fixe un quota de 30 000 tonnes pour l'ensemble des pêcheries méditerranéennes. En l'absence de contrôles et de volonté politique, il n'est absolument pas respecté.
Les scientifiques tirent en vain la sonnette d'alarme pendant 10 ans. Jusqu'au jour où les ONG, en particulier le WWF et Greenpeace, s'emparent du sujet et mobilisent l'opinion publique. Plusieurs trains de mesures sont alors mis en place, en 2006 puis en 2008. Mais c'est la baisse du quota à 13 500 tonnes, imposée en 2010, qui sauve le thon de l'effondrement. Il aura pour cela fallu sortir l'artillerie lourde, avec des patrouilles de bâtiments de guerre, des observateurs à bord des navires, des bateaux mis à la casse… Depuis, la population est remontée, au point que les niveaux de pêche ont été augmentés – peut-être trop : les 36 000 tonnes accordées pour 2020 laissent dubitatif. Mais les enjeux commerciaux sont énormes, et mareyeurs et clients japonais poussent à la hausse.

Un gendarme contrôle la taille et le baguage d'un thon.

IP3 PRESS/MAXPPP

ÉTIQUETAGE On noie le poisson

Les produits de la mer proposés à la vente sont obligatoirement accompagnés d'une étiquette indiquant leurs noms commercial et scientifique. Celle-ci doit aussi mentionner la méthode de production (pêche ou élevage), la zone et l'engin de pêche. Dans la réalité, ce n'est pas le cas.

La réglementation sur l'étiquetage des poissons dans les commerces, la plus stricte du monde, est en vigueur depuis le 1er janvier 2014. Or, beaucoup trop de points de vente ne respectent toujours pas la loi, puisque les étiquettes ne répondent pas aux exigences – nous le soulignions déjà dans notre enquête précédente, en février 2019 (*QC* nº 577). Dommage, car elles doivent comporter des informations intéressantes, que le consommateur peut apprendre à décrypter. Ainsi, le planisphère des zones de pêche de l'Organisation des nations unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO), qui permet de visualiser la provenance du produit, n'est pas affiché dans 30 % des magasins. Concernant la zone du prélèvement, elle reste trop vague dans presque un rayon sur deux (45 %) ou n'est pas du tout indiquée (11 %). Quant à l'engin de pêche, il n'apparaît pas dans 25 % des relevés et il s'avère inexploitable dans 5 % : il peut s'agir d'une incohérence par rapport à l'espèce capturée (2 % des cas) – on ne pêche pas le lieu noir au casier ou le hareng à la ligne et à l'hameçon ! – ou de la mention de plusieurs techniques, alors qu'une seule devrait figurer (3 %). Difficile, pour le client, de se décider s'il voulait tenir compte de ces critères de durabilité ! Les poissonneries indépendantes sont les plus mauvaises élèves sur ce critère. Pour autant, certaines grandes enseignes ne font guère mieux, alors qu'on espérait un suivi strict de la réglementation, du fait d'équipes dédiées.

Trop d'info tue l'info

Pour les poissons préemballés frais ou surgelés, un même emballage affiche trop souvent une longue liste d'engins et de zones de pêche. Ce flou découle de la multiplicité des fournisseurs pour approvisionner les entreprises de transformation en volumes très importants : identifier, sur chaque packaging, ceux qui correspondent tiendrait du casse-tête. Mais l'intérêt de l'étiquetage devient alors très relatif, pour ne pas dire nul.

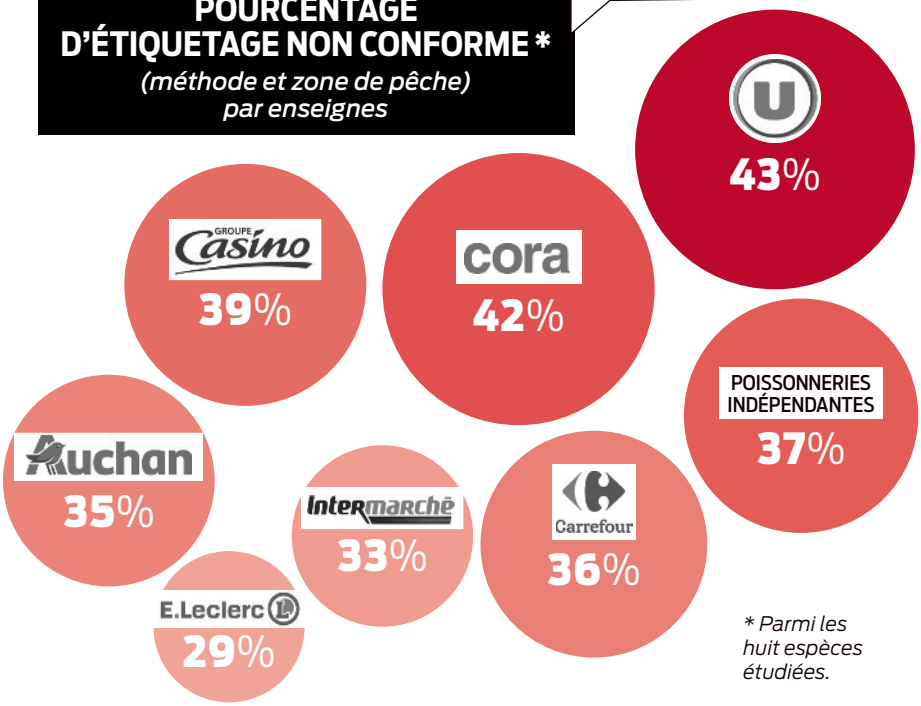
4 768
poissons de 8 espèces étudiés

11 %
des poissons étudiés n'affichent aucune zone de pêche

25 %
des poissons étudiés n'indiquent aucune méthode de pêche

POURCENTAGE D'ÉTIQUETAGE NON CONFORME *
(méthode et zone de pêche) par enseignes

ENQUÊTE QC



** Parmi les huit espèces étudiées.*

COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

Entre le 25 janvier et le 8 février 2020, en France métropolitaine, les enquêteurs de l'UFC-Que Choisir se sont rendus anonymement en poissonneries de quartier et au rayon marée des grandes surfaces. Ils ont collecté des informations sur huit produits de la mer (baudroie, hareng, langoustine, lieu noir, maquereau, merlu, sardine et turbot). Les données recueillies concernent 4 768 poissons dans 1 211 supermarchés, hypermarchés et poissonneries indépendantes.

>>> Smart (Small-scale Artisanal) pour la petite pêche, pointe d'autres inconvénients : *« Des tonnes de poisson sont tractées des heures durant dans le chalut, ce qui détériore leur qualité ; les rejets à la mer d'individus abîmés ou mal valorisés sont très importants. Ces mastodontes pratiquent également la pêche minotière* (20 % des captures mondiales, qui finissent en farines et huiles destinées à l'aquaculture ou à l'alimentation des porcs et des volailles, ndlr). » Peu importe les dégâts provoqués par ces « bulldozers », seule la logique économique semble primer. Les industriels, les distributeurs ou les fonds d'investissement, qui les ont financés, attendent des profits peu compatibles avec la gestion durable d'une ressource sauvage.

Pêche artisanale contre gros armements

Face aux critiques, les professionnels se serrent les coudes. Tous mettent en avant la complémentarité entre la pêche artisanale et la pêche industrielle – les espèces visées et les territoires n'étant pas les mêmes. *« Bien sûr qu'on ne peut pas nourrir la France avec les ligneurs de la pointe de Bretagne »*, admet Gwen Pennarun. Seuls les navires hauturiers sont capables d'aller en haute mer ou dans des zones inhospitalières – tout en offrant de bonnes conditions pour les marins – et de rapporter maquereau, ou colin d'Alaska en grande quantité. Les bateaux de dimensions modestes, eux, demeurent près du littoral. Entre les deux, on trouve des chalutiers de 15 à 25 m. Adaptables, ils peuvent soit s'éloigner des côtes, soit y rester, empiétant parfois sur les surfaces dévolues à la petite pêche.
Mais lorsque les conflits – sur les ressources, les zones, la distribution des quotas, etc. – apparaissent, les petits pêcheurs se retrouvent souvent réduits à l'impuissance face aux gros armements. Les reproches portent également sur les prix et les débarquements abondants des grands bateaux qui influent sur les cours des criées. *« Il faudrait mieux valoriser la filière artisanale, en commercialisant les captures accessoires comme le tacaud ou la vieille, et diminuer notre consommation issue de l'industrie »*, souligne Ken Kawahara, animateur de la Plateforme de la petite pêche artisanale française.

Les grosses prises des navires industriels influent sur les cours des criées, au détriment des petits pêcheurs

Enfin, le partage des quotas de pêche par les organisations de producteurs montre le poids des armateurs. Celui qui peut racheter un navire, même destiné à la casse, récupère le quota et peut le cumuler avec ceux d'autres bateaux. Certaines organisations de producteurs tempèrent en redistribuant partiellement les quotas cédés, mais d'autres ne le font pas. Si certaines OP fonctionnent sur le principe « un homme-une voix », d'autres arbitrent selon les tonnages. Les artisans estiment que les règles favorisent trop les énormes armements, qui sont aussi les plus importants contributeurs financiers des structures professionnelles.

Nos habitudes alimentaires doivent changer

En tant que consommateurs, nous avons un rôle important à jouer. À nous de faire le point sur nos achats, généralement tout sauf durables : trop d'espèces importées ou fragiles, trop de poissons carnivores… En France, les trois premiers produits de la mer consommés sont le saumon issu >>>

NOS CONSEILS POUR BIEN ACHETER

Vous souhaitez privilégier les poissons dont le stock est abondant, protéger les fonds marins, soutenir la filière française ou la pêche artisanale ? Selon vos priorités, vous n'achèterez pas les mêmes espèces.

> **Préférez le poisson entier frais** et issu de la pêche française pratiquée par des bateaux de petite ou moyenne taille.

> **Optez pour les petits poissons** aux stocks abondants et à fort taux de fécondité (sardine, anchois…). Vous contribuerez ainsi à faire baisser la pression de pêche sur les espèces situées plus haut dans la chaîne alimentaire, davantage menacées (cabillaud, baudroie…).

> **Laissez-vous séduire par des poissons oubliés,** comme la vieille, la plie ou le tacaud.

> **Abandonnez les espèces importées** et celles issues des grands fonds (lingue bleue, grenadier des roches, sabre noir).

> **Limitez les poissons d'élevage.**

> **Vérifiez l'engin de pêche utilisé.** Favorisez la ligne, le casier et le filet, qui concernent avant tout la petite pêche côtière, plus locale et de saison. Attention, le terme « chalut » englobe les chaluts de fond et les pélagiques. C'est l'espèce (poisson de fond ou de pleine eau) qui permet alors de savoir lequel est en jeu.

> **Évitez les poissons en période de frai.** Par exemple, pas de bar au moment de la ponte des œufs, en février-mars, d'autant que sa chair est moins bonne.

> **Prenez les labels avec des pincettes.**

> **Testez les circuits courts.** L'association Pleine mer a élaboré une carte interactive (Associationpleinemer.com).

> **Essayez d'utiliser les zones FAO.** Si votre mémoire retient quelles zones sont gérées durablement selon l'espèce, bravo !

> **Soyez vigilant sur la provenance.** Par exemple, des bateaux sous pavillon français peuvent pêcher dans les eaux françaises… mais également européennes, ou ailleurs.

DURABILITÉ ENVIRONNEMENTALE Ça pèche !

D'après les étiquettes sur les étals des rayons marée et les données scientifiques sur l'état des stocks, trop peu de poissons et de crustacés sont issus d'une pêche durable sur un plan environnemental.

 # Zones de pêche En nous basant sur les données disponibles, nous estimons que 63 % des échantillons relevés par nos enquêteurs proviennent de zones exploitées de façon non durable : autorisations de prélèvement supérieures aux recommandations scientifiques (turbot, baudroie...), informations scientifiques manquantes.

 # Engins de pêche L'UFC-Que Choisir classant le chalut de fond dans la catégorie non durable, le constat ne pouvait pas être bon. Ainsi, la langoustine et la baudroie, pêchées quasi-exclusivement avec cet engin, affichent respectivement 89 % et 94 % de non-durabilité. À l'opposé, le hareng, le maquereau et la sardine, capturés au chalut pélagique (classé durable dans ces cas, car ne donnant lieu à quasiment aucun prélèvement d'espèces non ciblées), font un sans-faute avec 0 % en non durable.

 # Durabilité globale En croisant engin et zone de pêche, ça fait mal ! Au total, 81 % des huit espèces considérées ne sont pas pêchés de façon durable. Et ce alors même que la saisonnalité n'est pas prise en compte. Or, la moitié des poissons (lieu noir, baudroie, merlu, hareng) étaient en période de frai lors de l'enquête (janvier-février) et... présents sur 55 % des étals.

 # Remarque Pour les poissons préemballés frais ou surgelés, les méthodes sont en majorité non durables, du fait là aussi de la fréquence du chalut de fond.

ENQUÊTE QC

POURCENTAGE DE POISSONS NON DURABLES *(par enseignes)**

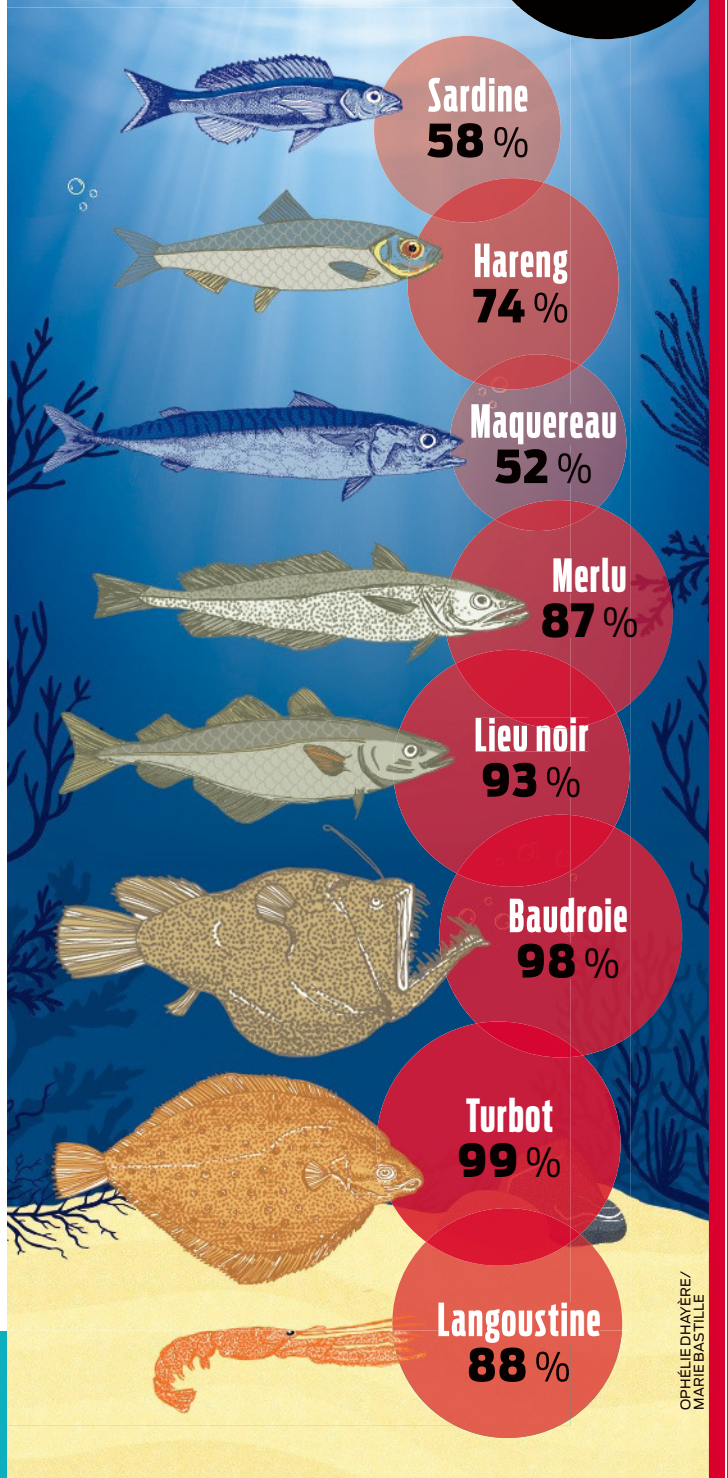
- Groupe Casino : 87 %
- Carrefour : 82 %
- E.Leclerc : 80 %
- Intermarché : 82 %
- Poissonneries indépendantes : 79 %
- Auchan : 79 %
- U : 79 %
- cora : 76 %

** Parmi les huit espèces étudiées.*

LES POISSONS DE FOND SOUS PRESSION

Ils cumulent les facteurs aggravants : capture au chalut de fond, quotas trop élevés dans des zones de pêche très exploitées et cycles de reproduction plus longs que les petites espèces pélagiques.

Proportion de poissons et de crustacés NON DURABLES



OPHÉLIE DHAYERE/ MARIE BASTILLE

Le consommateur a un rôle clé à jouer. Il peut notamment choisir des espèces de poisson non menacées et privilégier la pêche durable.

>>> d'aquaculture intensive de Norvège, le cabillaud pêché par l'Islande, la Norvège et la Russie, ainsi que la crevette importée d'Asie ou d'Amérique du Sud (*QC* n° 593). Côté surgelés, le colin d'Alaska domine. Quant au thon (en conserve), il est capturé par des navires battant pavillon français, mais dans des mers lointaines. Il est temps également de manger moins de protéines animales, aussi bien pour notre santé que pour la planète : nous ingurgitons 23 kg de poisson chaque année, alors qu'une dizaine (soit deux portions par semaine) suffirait, selon les autorités sanitaires.
Pour nous guider, il existe des labels… qui présentent chacun des défauts. Le plus répandu, le Marine Stewardship Council (MSC) garantit que les poissons ne sont pas issus

Pour notre santé autant que pour préserver les ressources, nous devrions manger moins de protéines animales

d'un stock surexploité. Cependant, le type d'engin de pêche utilisé ne constitue pas un critère excluant, pas plus que le caractère intensif de la pêche ou la taille des navires[3]. Le label public Pêche durable, porté par le ministère de l'Agriculture, s'avère davantage un code de bonnes pratiques qu'une révolution verte, tandis que Pavillon France, impliquant la filière, indique simplement que le bateau bat pavillon français. Les macarons des marques et des distributeurs ? À oublier, car ils collent aux objectifs commerciaux. Quant au label Artysanal, il veut favoriser les petits artisans mais demeure confidentiel. Faute de mieux, certains pêcheurs se tournent vers des démarches locales, comme les Ligneurs de la pointe de Bretagne. ◆

(1) « La situation mondiale des pêches et de l'aquaculture », FAO, 2020.
(2) Pour une révolution dans la mer, *Actes Sud, 2019.*
(3) En France, les énormes armements Scapêche (Intermarché), Euronor et Compagnie des pêches Saint-Malo ont été certifiés pour certaines pêcheries.

PHOTOS L.FLAGEUL

REPORTAGE Au Guilvinec,

La pêche est le poumon économique du port breton du Guilvinec. Beaucoup de familles vivent au rythme de la mer, et les marins, qui font des efforts pour améliorer leurs pratiques, sont las des critiques les visant.

Retour de pêche. Il est 16 heures. Les chalutiers confluent depuis le large vers le port du Guilvinec, dans le Finistère, contournent à vive allure le phare avant de piquer vers le quai. Des employés les attendent pour le déchargement. Aussitôt les bateaux amarrés, les caisses de poissons et de crustacés passent de mains en mains avant d'être avalées par la halle de la criée : d'abord, les langoustines, puis les raies, les soles, les baudroies… En 10 minutes, la pêche du jour a été débarquée. Ces navires doivent avoir livré avant la criée de 17 heures, consacrée à la pêche côtière. La criée du matin, celle de 5 heures, est dédiée aux hauturiers, ces bateaux qui partent plusieurs semaines en mer. Le Guilvinec vit à leur rythme. Poumon économique de la commune, la filière fait vivre 871 marins sans compter les salariés de la criée, du mareyage et de la transformation. Et fournit 17 000 tonnes de poissons chaque année. Ici, les pêcheurs acceptent mal la mise en cause du chalut de fond (85 % des prises). Ils ont intégré les améliorations prônées – mailles plus larges et trappes d'échappement pour laisser fuir les jeunes et les espèces non ciblées, bourrelet équipé de disques en caoutchouc pour limiter l'impact sur les sols…

Une activité hyperréglementée

Et pas question pour eux de repasser aux filets, les quotas garantissant la durabilité des stocks. À la tête de l'Armement bigouden, qui compte 11 chalutiers hauturiers et 80 marins, Soizic Le Gall se plaint des critiques incessantes que subit la profession. *« L'activité est hyperréglementée,* explique-t-elle. *Il y a les quotas, mais aussi la surveillance de la position des navires en mer, la déclaration des quantités prélevées par espèce et par zone dès la remontée du chalut, les contrôles en mer, ceux à terre… Qu'on soit incités à utiliser des chaluts sélectifs pour diminuer les rejets, c'est bien. Qu'on les déclare, aussi. Mais que l'on soit maintenant obligé de rapporter à terre ces poissons non commercialisables, c'est aberrant ! »* Cette mesure, entrée en application en 2020, est compliquée à mettre en œuvre pour des pêcheurs qui remontent plus de 60 espèces. *« Tous les jours, ils font des efforts,* poursuit-elle. *Nous connaissons les zones à corail à éviter.*

le chalut est roi

LA CRIÉE DE 5 H, LE RENDEZ-VOUS DES MARINS HAUTURIERS

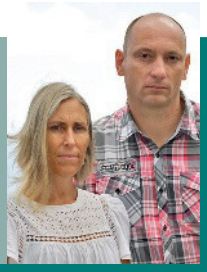
La pêche est vendue aux mareyeurs via un système d'enchères « descendantes-montantes », qui baissent, puis éventuellement augmentent si plusieurs acheteurs se manifestent. Un tiers d'entre eux se déplacent, les autres procèdent par Internet. La criée sera bientôt modernisée : automatisation du tri des poissons, économie d'énergie, puces RFID pour la traçabilité… Un investissement qui s'élèvera à 10 millions d'euros.

Si au premier trait de chalut, nous capturons des espèces non souhaitées, nous contournons la zone aux traits suivants. » Ses équipes participent également à des comptages d'espèces avec l'Ifremer, l'Institut de recherche pour le développement (IRD) et le Muséum d'histoire naturelle. Gwen Pennarun, lui, a fait d'autres choix – plus durables. Ligneur, il cible le bar en zone côtière, avec très peu de prises accessoires – généralement rejetées vivantes à la mer. Et ne pêche pas en période de frai, en février-mars. Seul sur son bateau, il récolte quelques dizaines de poissons par jour. *« Pas de quoi alimenter le pays »*, mais de quoi vivre sereinement.

JEAN-BAPTISTE GOULARD
À la tête de trois chalutiers

« J'ai commencé à naviguer à 17 ans et acheté mon premier navire à 23 ans. Aujourd'hui, je possède trois petits hauturiers. Je continue à faire les marées avec les équipages. » Jean-Baptiste Goulard défend le chalut de fond, dont la rentabilité permet de partir en équipe et d'avoir des congés – 15 jours après un mois de travail. *« Si on change d'outil, c'est un autre métier,* estime-t-il. *Le filet est bien plus dur, très physique, avec des journées longues. On peut adapter le bateau mais on ne partira plus à quatre, ce ne serait pas payant. »*

ILS L'ONT VÉCU



ROMAIN VALDENAIRE ET SA COMPAGNE ont perdu 35 000 €, victimes d'une arnaque aux places de parking parfaitement rodée.

Les fraudes liées à des placements financiers bidon sont devenues monnaie courante. Voici une nouvelle illustration d'un phénomène qui inquiète.

— Par **ARNAUD DE BLAUWE**

Le site Internet, les documents envoyés… tout semblait sérieux et en règle. Bref, propre à rassurer les natures les plus méfiantes !

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

PHOTOS : V. KOCH/REA

INVESTISSEMENTS FICTIFS

Une escroquerie très bien placée…

Pourtant, il avait avancé prudemment, multiplié les vérifications… Mais le piège s'est tout de même refermé sur lui. Romain Valdenaire, 43 ans, vit sur l'île de La Réunion, avec Virginie et leurs deux filles. Cadre dans l'administration de la Jeunesse et des Sports, il est l'une des énièmes victimes de l'arnaque aux investissements dans les places de parking (*QC* n° 594). Tout commence, début juin 2020, sur Facebook lorsque sa compagne tombe sur une annonce alléchante. Investir dans des parkings d'aéroports ou publics avec une rentabilité annuelle de l'ordre de 15 %. Virginie renseigne un formulaire de contact. Le lendemain, un certain Philippe Berenguer, qui se présente comme *« expert en gestion de patrimoine immobilier »* pour le compte de la société Cimovelpark, l'appelle. Elle reçoit ensuite un e-mail avec, en pièce jointe, le « guide de l'investissement » et un lien pour se connecter au site de l'entreprise. Le couple se concerte, réfléchit. Et décide d'aller plus loin.

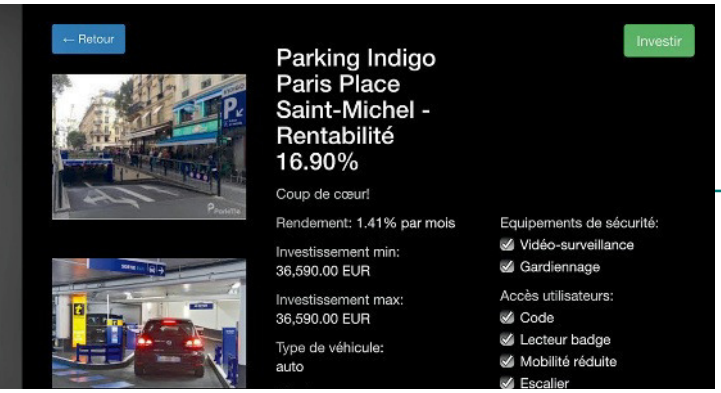
Un fonds portugais bien réel

« Le 11 juin, enchaîne Romain, *ma conjointe s'entretient avec Philippe Berenguer, uniquement joignable via un numéro de téléphone fixe. Il lui précise que ses bureaux sont situés à La Défense. Nous nous montrons intéressés par un parking du quartier Saint-Michel, à Paris. »* Romain et Virginie apprennent comment fonctionne Cimovelpark. L'entité est rattachée à un fonds d'investissement portugais, Cimovel Fundo de Investimento Imobiliario. Une structure qui existe bel et bien. *« Le site, les documents envoyés, les partenaires évoqués (Vinci, Indigo…) : tout est nickel. Et puis, Philippe s'exprime correctement, a réponse à tout et ne nous met pas de pression excessive »*, raconte le quadragénaire. Confiant, il signe pour le parking de Saint-Michel et règle un acompte de 3 700 €. *« Pris dans le "truc"*, poursuit Romain, *je m'engage vite pour une seconde place de parking, sur les Champs-Élysées. »* Le 16 juin, il effectue un virement de 3 500 € pour cette opération, qui annonce un rendement mensuel de 1,34 %. Le solde de 31 500 € devra être versé plus tard. Le même jour et depuis la métropole, son beau-père, au courant de ses démarches, l'alerte (lire encadré p. 25) : *« Il y a beaucoup d'escroqueries dans ce secteur. »*

Les aigrefins ont réponse à tout

Dès lors sonne l'heure des premiers doutes. *« Ma compagne téléphone à Philippe Berenguer,* se souvient Romain. *Très compréhensif, il nous rassure. Je montre ensuite le contrat à une avocate et à un ami conseiller financier, qui m'affirment que tout a l'air clair. »* Mais ses angoisses ne se dissipent pas. Nouveau coup de fil. *« Je suggère à Philippe*

Le beau-père de Romain l'avait averti : il y a beaucoup d'arnaques dans ce secteur



L'investissement proposé : des places de parking très rentables quartiers Saint-Michel et Champs-Élysées, à Paris.

Berenguer d'organiser une visioconférence pour qu'il me montre la tour où il déclare travailler. Pas possible, car il n'a pas de portable (!), m'avoue-t-il. Au cours de la conversation, je le préviens que je vais me mettre en rapport avec la firme portugaise, afin d'avoir la certitude que tout est en règle. »
Romain effectue quelques recherches, mais ne trouve pas le numéro de téléphone de Cimovel Fundo de Investimento Imobiliario. Le lendemain, sur l'écran de son smartphone, s'affiche un appel émis du Portugal. Il décroche. Son interlocuteur, *« un dénommé Michel Loison, prétend travailler pour ce fonds d'investissement,* se remémore Romain. *Il me dit : "J'ai eu Philippe Berenguer au téléphone. Il m'a fait part de vos interrogations." Je le bombarde de questions. Lui aussi a toujours réponse à tout. Je lui demande, par exemple, pourquoi je n'ai pas de frais notariés à payer. "Nous nous occupons de tout ici, au Portugal." Je lui demande également de me faire un écrit comme quoi j'ai le droit de me rétracter si je veux tout arrêter. "Pas de souci", garantit ce Michel Loison. La lettre me parvient effectivement le jour suivant dans ma boîte e-mail. »* Romain demeure toutefois inquiet. Et continue ses investigations. Il consulte ainsi la liste noire de l'Autorité des marchés financiers (AMF) : Cimovelpark n'y figure pas.

Pas question de lâcher la proie

Pour les escrocs, le fruit est mûr. Le couple boucle l'achat du parking des Champs-Élysées, mais ne donne pas suite à celui de Saint-Michel. L'acompte versé pour ce dernier est additionné à celui réglé pour les Champs-Élysées. Il reste par conséquent à virer 27 800 €, ce qui est fait le 19 juin. Le 22, Romain et Virginie reçoivent en retour le *« contrat d'acquisition et de gestion »* afférent à leur investissement. Et nous voilà courant juillet. Philippe Berenguer se rappelle à leur bon souvenir. Il voudrait leur soumettre d'autres opportunités exclusives. Romain est partant… à une condition. Qu'il puisse le rencontrer dans ses locaux de La Défense : il est prêt à prendre un billet d'avion Saint-Denis de La Réunion/Paris. *« Avec plaisir »*, lui répond le conseiller financier.
Le premier loyer de 469 € doit tomber le 24 juillet. Ce jour-là, Romain consulte fébrilement son compte. Rien. Le lendemain et le surlendemain, toujours rien. Le numéro de Philippe Berenguer sonne désormais dans le vide. *« Nous nous sommes fait avoir. Mais je n'ai pas envie que cette affaire impacte mon caractère. Je veux rester bienveillant. Cependant, c'est un vrai choc. Tout ce que j'aurais pu donner avec ces 35 000 €… J'ai déposé plainte même si je sais que je ne reverrai jamais cette somme »*, conclut le quadragénaire.
Sur son site, Cimovelpark met en garde : *« Certains de nos clients sont […] démarchés par une société se faisant passer pour Cimovelpark, avec la seule différence que leur domaine (sic) est Cimovelpark.net, notre service juridique à réussit (sic) à faire interdire ce site et il est désormais inaccessible. »* Faux, évidemment. Les escrocs ne manquent vraiment pas de culot. ◆

MISE EN GARDE

Plus le retour sur investissement affiché est séduisant, plus l'épargnant doit être prudent !

La prévention, l'arme la plus efficace

Les escrocs ne manquent pas d'imagination et diffusent, surtout sur Internet, des offres pour des investissements à haut rendement de plus en plus sophistiquées et crédibles. Appâtés par les gains promis, de nombreux épargnants tombent dans le panneau et se délestent de plusieurs milliers d'euros. Des sommes à jamais perdues, en général. Policiers, gendarmes et magistrats l'admettent. Les enquêtes sont longues, chronophages et difficiles (l'arnaque pouvant être organisée de l'étranger et/ou les fonds frauduleusement soustraits, y être transférés). Elles aboutissent trop rarement. De fait, la meilleure arme pour contrer ces arnaques est encore la sensibilisation des consommateurs.

Les parkings dans le collimateur

Dans un communiqué publié le 16 juin dernier (soit une date capitale dans le déroulé de l'histoire évoquée ci-contre), l'Autorité des marchés financiers (AMF) appelait les épargnants à *« la plus grande vigilance face aux propositions d'investissement dans les parkings »*. Elle listait toute une série de conseils, d'ailleurs valables pour d'autres types d'offres frauduleuses. *« Méfiez-vous des gains rapides sans contreparties. Il n'y a pas de rendement élevé sans risque élevé » ; « Prenez le temps de la réflexion » ; « Méfiez-vous des demandes de transfert d'argent vers des pays sans aucun rapport avec la société ni avec l'État de résidence de l'investisseur » ; « Attention aux publicités que vous voyez sur Internet et particulièrement sur les réseaux sociaux, ce sont les terrains de prédilection des escrocs pour hameçonner leurs futures victimes »* : voilà quelques-unes des recommandations émises par le gendarme du secteur bancaire et de l'assurance. Sur son site Internet, Amf-france.org, figure une liste noire – non exhaustive et évolutive – des sociétés et des entités qu'il faut absolument éviter.

DIOXINES ET PCB
On en mange encore trop

Si le scandale des « poulets à la dioxine » appartient au millénaire précédent, le problème de l'exposition à ce type de polluants est loin d'être réglé. Nous avons testé 24 aliments : dioxines et PCB continuent à contaminer nos assiettes à des doses reconnues comme à risque pour la santé humaine.

— Par **ELSA ABDOUN** avec **DOMITILLE VEY**

Après une décennie sans alerte, on les avait presque oubliés. Malheureusement, nos analyses le montrent : dioxines et polychlorobiphényles (PCB) représentent toujours un danger. Non à cause de relargages massifs de ces composés chimiques dans l'air ou de contaminations illégales de certains produits, mais parce que notre alimentation, tout en respectant la réglementation, nous expose tous à des taux reconnus par les experts européens comme à risque pour la santé.

Certes, ces polluants industriels sont beaucoup moins présents dans notre environnement qu'il y a 20 ans, notamment grâce à la mise en évidence, à partir des années 1970, de leur grande toxicité. Ils peuvent en effet, à certaines doses, favoriser le cancer et perturber les systèmes neuronal, hormonal et immunitaire. À la fin du XXe siècle, les rejets de dioxines – formées accidentellement, lors de combustions, dans les incinérateurs de déchets et les usines – ont donc été beaucoup plus strictement encadrés. Et la vente d'appareils et de produits comportant des PCB (ils servaient jusqu'alors d'isolants dans les transformateurs électriques, de lubrifiants dans les peintures, etc.) a été interdite en 1987.

Ces substances toxiques peuvent favoriser le cancer et perturber les systèmes neuronal, hormonal et immunitaire

Seulement voilà, entre-temps, des centaines de milliers de tonnes de ces substances avaient déjà été disséminées dans l'environnement, parfois illégalement (lire l'encadré p. 27). Or, elles peuvent y persister plusieurs dizaines, voire plusieurs milliers d'années. On les retrouve donc, encore aujourd'hui, dans les sols et les sédiments aquatiques, à partir desquels elles intègrent la chaîne alimentaire. Plus de 90 % de notre exposition aux dioxines et aux PCB passe ainsi par l'alimentation, même si une faible contamination aérienne perdure, produite notamment par les cheminées à foyer ouvert des particuliers (lire l'encadré p. 28).

On détecte surtout ces molécules dans les aliments gras d'origine animale, car elles sont attirées par la graisse et se concentrent dans le tissu adipeux des bêtes au fil de leur vie. Et en particulier dans les poissons : leur chaîne alimentaire étant plus longue (chacun mange plus petit que soi), ils accumulent donc plus les polluants. Pour cette raison, les premiers touchés par ces toxiques ne sont pas les humains, mais certains superprédateurs se nourrissant principalement de poissons, tels que les dauphins ou les ours polaires. Une étude scientifique publiée en 2018 estimait, par exemple,

A. PROKOPENKO/SHUTTERSTOCK

UN POISON INVISIBLE

Dioxines et PCB se cachent surtout dans les graisses animales, et, en premier lieu, dans le poisson gras.

que les PCB, en perturbant le système immunitaire et reproductif des orques, menaçaient la survie de plus de 50 % d'entre eux au niveau mondial.

Notre régime alimentaire nous expose

Les effets des dioxines et des PCB sur la santé humaine ne sont certes pas de la même ampleur, mais notre exposition reste véritablement inquiétante, en particulier du fait de notre forte appétence pour les produits animaux. Nos données le prouvent : parmi les 24 aliments que nous avons analysés pour savoir s'ils contenaient des dioxines et des substances de type dioxines (dont font partie certains PCB), deux poissons gras, le saumon et la sardine, apparaissent respectivement en première et troisième positions dans l'ordre de contamination (lire le tableau p. 29). Le beurre, l'emmental et la crème fraîche arrivent juste derrière. À l'inverse, les produits d'origine végétale et animale plus maigres (tels que les yaourts et le lait demi-écrémé à moins de 2 % de matières grasses) s'avèrent les moins pollués. Et, lorsqu'on tient compte des quantités dans lesquelles ces différentes denrées sont généralement consommées, la viande (steak haché, poulet) >>>

REJETS ILLÉGAUX

Des scandales industriels à répétition

Le 24 juin dernier, Bayer payait 820 millions de dollars pour mettre fin à plusieurs procès. Le géant de la chimie (ou, plus précisément, l'ancienne firme Monsanto, rachetée en 2018) était accusé d'avoir déversé des milliers de tonnes de PCB aux États-Unis, autour de certaines de ses usines, jusqu'à leur interdiction en 1977. Cette somme s'ajoute aux 700 millions de dollars que Monsanto avait déjà été condamnée à payer, en 2003, à la ville d'Anniston, en Alabama. La population, très fortement exposée, est encore aujourd'hui touchée par de nombreuses maladies (cancers et troubles métaboliques, cardiaques, hormonaux, cognitifs…). Si la France n'a pas connu de scandales industriels d'une telle envergure concernant les PCB, des incinérateurs de déchets ménagers ont tristement défrayé la chronique pour avoir émis, jusqu'au début des années 2000, des taux de dioxines très largement supérieurs aux normes. C'est le cas des sites de Gilly-sur-Isère, en Savoie, et de Vaux-le-Pénil, en Seine-et-Marne, fermés respectivement en 2001 et 2002, suspectés d'avoir favorisé l'apparition de cancers chez les habitants.

Dioxines et PCB, produits par les activités humaines, peuvent persister pendant des milliers d'années dans les sols, d'où ils intègrent la chaîne alimentaire.

L. COUSIN/HAYTHAM-REA

>>> et le poisson non gras (cabillaud) font leur entrée parmi les principaux contributeurs. Ces résultats sont globalement en phase avec ceux de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses), qui admet que le beurre, le poisson, le fromage, la viande et les produits laitiers ultrafrais (yaourts, desserts lactés, crème fraîche…) exposent le plus les Français aux dioxines et aux substances de type dioxines.

Seule différence significative : les coquillettes, dont la teneur en ces molécules apparaît, dans nos tests, relativement élevée, alors que les céréales (pâtes, riz…) sont évaluées par les agences sanitaires comme un facteur d'exposition faible. Nos mesures ayant été réalisées sur un mélange de cinq marques, impossible de dire si ce taux est dû à la contamination de l'une d'entre elles en particulier. Il demeure, en tout cas, largement en dessous du seuil d'intervention, à partir duquel la réglementation européenne impose des règles visant à diminuer la pollution. Un constat d'ailleurs valable pour l'ensemble des produits que nous avons analysés.

CHEMINÉES À FOYER OUVERT
Mieux vaut s'en passer !

Si l'exposition aux dioxines à travers l'air que nous respirons est aujourd'hui plus faible que celle liée à l'alimentation, notons qu'une des sources principales de cette pollution aérienne, les cheminées à foyer ouvert, peut facilement être éliminée. Ces toxiques étant produits par combustion, *« il faut plutôt investir dans un poêle à bois pour s'en protéger et protéger les autres, tout en réduisant sa facture d'énergie »*, suggère Jean-Luc Volatier, directeur adjoint à l'évaluation des risques de l'Agence de sécurité sanitaire (Anses).

C'est leur cumul dans notre nourriture qui représente un risque pour la santé

Mais si tous les aliments testés respectent les limites de contamination définies par l'Union européenne, leur cumul dans nos assiettes n'en représente pas moins un risque pour la santé. Ainsi, notre simulation de menus (lire p. 31) révèle qu'il peut suffire de deux repas à un adulte de 70 kg pour ingurgiter six fois la dose quotidienne tolérable déterminée par l'Agence européenne de sécurité des aliments (Efsa). Or, à partir de cette quantité, *« on ne peut pas exclure un risque pour la santé »*, traduit Jean-Luc Volatier, directeur adjoint à l'évaluation des risques de l'Anses. Et elle a été revue à la baisse, il y a deux ans, à la suite de l'analyse des plus récentes données de la science. En particulier, une étude menée sur de jeunes Russes de sexe masculin a montré que plus ces derniers avaient été contaminés par les dioxines durant l'enfance, moins ils produisaient de spermatozoïdes à l'âge adulte. Un tel risque ne concerne pas que les hommes, loin de là, puisqu'une partie des dioxines et des PCB accumulés tout au long de la vie des femmes sont transmis à leurs enfants (et donc à leurs fils) pendant la grossesse et l'allaitement. C'est même l'une des principales sources d'exposition (lire l'encadré p. 30).

D'autres effets à craindre

Enfin, *« aux niveaux auxquels nous sommes exposés, d'autres effets pourraient se produire, notamment une augmentation du risque de caries »*, signale Luisa Ramos Bordajandi, qui a contribué à définir la nouvelle dose tolérable de l'Efsa, en 2018. Les experts de cette agence avaient eux-mêmes identifié des possibilités de dépassement. Leurs calculs prévoyaient >>>

Nos analyses

QUELS SONT LES ALIMENTS LES PLUS CONTAMINÉS ?

Nous avons analysé la teneur en dioxines et substances de type dioxines (parmi lesquelles les PCB) de 24 aliments de consommation courante (en mélangeant presque à chaque fois cinq marques pour obtenir une moyenne).

 # Résultats La pollution aux dioxines et PCB varie énormément selon le type d'aliment, comme le montrent les changements de couleur dans nos deux tableaux (plus on va vers le rouge, plus il est contaminé).

 # Teneur au poids Ce sont les produits animaux gras qui apparaissent le plus contaminés (même si tous présentent des taux qui respectent la réglementation).

 # Teneur par portion Après le saumon, la viande, le poisson (même maigre) et les coquillettes constituent d'importants facteurs d'exposition.

 # À noter La teneur est exprimée en « quantité équivalente toxique » totale (pg TEQ), qui correspond à l'addition de 29 dioxines et PCB différents, pondérée par la toxicité relative de chacune de ces molécules, dans le respect de la méthode utilisée par les agences sanitaires.

TENEUR EN DIOXINES ET PCB **AU POIDS** (pg TEQ*/g)

SAUMON	0,56
BEURRE	0,37
SARDINE À L'HUILE D'OLIVE	0,25
EMMENTAL RÂPÉ	0,12
CRÈME FRAÎCHE 30 % MG	0,11
HUILE D'OLIVE VIERGE EXTRA	0,09
HUILE DE TOURNESOL	0,09
STEAK HACHÉ	0,09
COQUILLETTES	0,08
CAMEMBERT	0,08
CABILLAUD	0,08
CHÈVRE	0,08
POULET	0,03
PERSIL PLAT	0,03
CREVETTES	0,02
YAOURT AU LAIT ENTIER	0,02
ŒUF	0,02
BAGUETTE	0,02
POMME GOLDEN	0,02
BETTERAVE CUITE	0,02
POMME DE TERRE	0,01
YAOURT NATURE (MG < 2 %)	0,01
CONCOMBRE	0,01
LAIT DEMI-ÉCRÉMÉ	0,01

Les huiles sont très contaminées, mais comme on en consomme peu, elles constituent un facteur d'exposition faible.

Le cabillaud, moins pollué mais mangé en grandes quantités, représente un facteur d'exposition plus important.

** « Quantité équivalente toxique » de dioxines et de substances de type dioxines*

TENEUR EN DIOXINES ET PCB **PAR PORTION** (pg TEQ*)

UN PAVÉ DE SAUMON (115 G)	64,29
UN STEAK HACHÉ À 15 % MG (125 G)	10,8
UNE SARDINE À L'HUILE D'OLIVE EN CONSERVE (43 G)	10,75
UNE ASSIETTE DE COQUILLETTES (125 G)	10,5
UN FILET DE CABILLAUD (114 G)	9,01
UNE PLAQUETTE INDIVIDUELLE DE BEURRE (12,5 G)	4,68
UNE CUISSE DE POULET (126 G)	4,2
UNE PORTION D'EMMENTAL RÂPÉ (28 G)	3,38
DEUX POMMES DE TERRE MOYENNES (250 G)	3,25
UN YAOURT NATURE AU LAIT ENTIER (125 G)	2,82
UNE GROSSE CUILLÈRE DE CRÈME FRAÎCHE À 30 % MG (25 G)	2,76
UNE PART DE CAMEMBERT (30 G)	2,44
UNE PART DE BÛCHE DE CHÈVRE (30 G)	2,39
UNE POMME GOLDEN (134 G)	2,14
UN VERRE DE LAIT DEMI-ÉCRÉMÉ (200 G)	1,6
UNE CUILLÈRE À SOUPE D'HUILE D'OLIVE VIERGE EXTRA (15 G)	1,39
UN ŒUF (60 G)	1,38
UNE CUILLÈRE À SOUPE D'HUILE DE TOURNESOL (15 G)	1,32
UN YAOURT NATURE (MG < 2 %) (125 G)	1,25
UN QUART DE BAGUETTE (60 G)	1,2
UNE PETITE PORTION DE BETTERAVE CUITE (74 G)	1,11
4-5 PETITES CREVETTES (28 G)	0,64
UNE PETITE PORTION DE CONCOMBRE (51 G)	0,41
QUELQUES FEUILLES DE PERSIL PLAT (2,3 G)	0,07

EKA/REPORTERS-REA - J. FOUQUET/MAXPPP

>>> ainsi une surexposition des populations de tous les pays européens, à toutes les tranches d'âge. Ils évaluaient l'exposition moyenne pour les adultes et les adolescents français égale à trois fois la dose tolérable, et elle correspondait même à six fois cette dose chez les enfants (qui y sont plus sensibles à cause de leur faible poids).

Certes, ce nouveau seuil de risque suscite le débat dans la communauté scientifique. *« L'Efsa surestime probablement l'accumulation de ces molécules dans le corps humain »*, suspecte, par exemple, Panu Rantakokko, de l'Institut national de la santé et de la protection sociale finlandais. Il a récemment publié une étude suggérant que dans son pays, 97 % des enfants sont exposés à des doses sans risque, à l'opposé des prédictions de l'Efsa. Cependant, même en tenant compte d'un seuil de risque plus élevé, tel que celui établi en 2012 par l'Agence de protection de l'environnement américaine, les Français apparaîtraient quand même surexposés. *« Un dépassement des doses tolérables est toujours inquiétant »*, concède Luisa Ramos Bordajandi. L'exécutif européen le reconnaît d'ailleurs bien volontiers : *« Il est important de baisser les taux maximaux de contamination autorisés dans les aliments »*, juge ainsi Frans Verstraete, chef d'unité adjoint à la Direction générale santé et sécurité alimentaire de la Commission européenne.

Dépollution et remplacement

De telles contaminations ne sont pas une fatalité. Pour les réduire, Frans Verstraete considère envisageable, par exemple, de *« systématiser la dépollution de certaines matières premières comme les huiles et les farines de poisson destinées à nourrir les poissons d'élevage. »* D'aucuns défendent même l'idée de les remplacer par des équivalents issus de plantes ou d'insectes, moins touchés. Autre solution : *« Interdire ou, du moins, limiter plus strictement la pêche dans certaines zones contaminées »*, propose Bruno Le Bizec, directeur du Laboratoire d'étude des résidus et contaminants dans les aliments (Laberca), à Nantes (44). De telles restrictions existent déjà, notamment en mer Baltique et en baie de Seine, souillées par les PCB. Roland Weber, consultant pour différentes agences de l'Organisation des Nations unies sur la question de ces substances, encourage, quant à lui, à *« inventorier systématiquement la contamination des sols, afin d'encadrer le type d'agriculture qui peut y être pratiquée ou non, et éventuellement imposer des mesures de réduction de la pollution. »*

On attend toujours une baisse des teneurs maximales de contamination autorisées dans les aliments

Toutes ces dispositions impliquent de modifier la réglementation européenne. Ce qui sera fait, promet Frans Verstraete, dès que l'on aura à nouveau mesuré la toxicité d'une des molécules incriminées (le PCB 126), au sujet de laquelle d'autres données rassurantes ont récemment été publiées. Dans tous les cas, *« cette réévaluation ne changera probablement pas la conclusion d'une surexposition »*, prédit Luisa Ramos Bordajandi. Espérons donc qu'elle ne tardera pas, puisqu'en attendant, le consommateur ne peut pas faire grand-chose pour se protéger. Difficile, par exemple, de privilégier des denrées provenant de régions moins polluées… Certes, on sait que le saumon du Pacifique est moins contaminé que celui de la Baltique, et que des différences existent

ALLAITEMENT MATERNEL
Une source d'exposition majeure

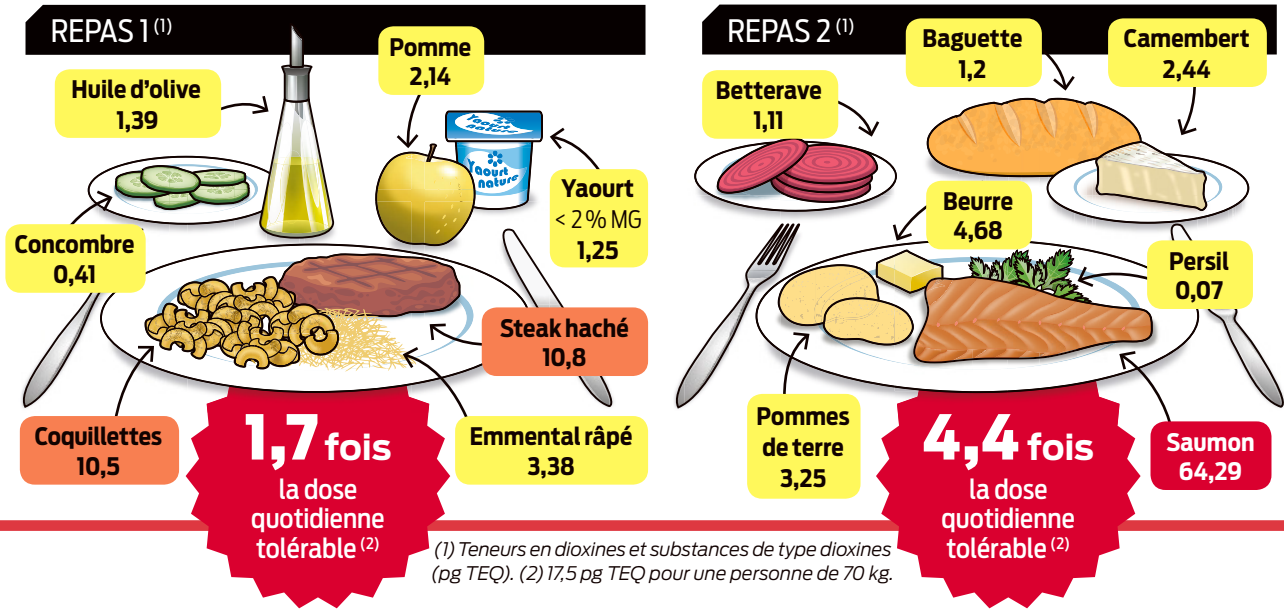
En juin 1998, *Que Choisir* jetait un pavé dans la mare en révélant des taux extrêmement élevés de dioxines dans le lait de 15 mères françaises (l'équivalent de plus de trois fois la dose maximale alors autorisée dans le lait de vache). Un constat qui s'explique par le fait que le corps des femmes accumule ces molécules durant, en moyenne, 30 ans avant de les excréter dans le lait. Et si de nouvelles données suggèrent que la contamination du lait maternel a, depuis 20 ans, fortement diminué, ce dernier n'en reste pas moins, et de très loin, l'aliment le plus pollué auquel l'humain est confronté. Les premiers mois de la vie des bébés nourris au sein constituent donc le moment où l'exposition aux dioxines et aux PCB est la plus forte, et probablement la plus néfaste après la période fœtale. En effet, leur organisme en plein développement est alors particulièrement sensible aux méfaits de ces molécules. Pour autant, il est unanimement reconnu que les bénéfices du lait maternel par rapport aux préparations industrielles dépassent les risques associés, même si ces dernières sont beaucoup moins touchées par les dioxines et les PCB. Dès lors, ces données renforcent l'importance de restreindre l'exposition des petites filles et des jeunes femmes à ces substances, afin de limiter la transmission à leurs futurs enfants. Mais elles interrogent également sur *« l'absence de système de contrôle pour cette composante chimique, au sein des lactariums, qui alimentent des nouveau-nés, souvent prématurés, avec des dons de lait maternel »*, pointe Jean-Philippe Antignac, responsable scientifique au sein du Laboratoire d'étude des résidus et contaminants dans les aliments, à Nantes (44).

J.-C. MOSCHETTI/REA

Bilan

SIX FOIS LA DOSE TOLÉRABLE EN SEULEMENT DEUX REPAS !

Nous avons additionné les teneurs en dioxines et PCB de type dioxines décelées dans divers aliments (lire le tableau p. 29), de manière à simuler deux repas standard. Résultat : l'exposition (calculée pour une personne de 70 kg) excède largement les préconisations des experts.



(1) Teneurs en dioxines et substances de type dioxines (pg TEQ). (2) 17,5 pg TEQ pour une personne de 70 kg.

ILLUSTRATIONS ANTOINE LEVESQUE

aussi entre produits terrestres de diverses origines, mais aucune cartographie de la contamination des aliments n'a jusqu'à présent été rendue publique. Et, pour un certain nombre d'entre eux, leur provenance n'est de toute façon toujours pas précisée sur l'étiquette.

Les filières labellisées ne sont pas épargnées

Concernant les labels, aucun ne peut garantir une non-contamination aux dioxines et aux PCB. Au contraire ! *« Les filières animales de plein air, notamment celles certifiées bio ou Label rouge, sont généralement plus exposées, puisque les bêtes mangent leur nourriture par terre et ingurgitent donc les dioxines contenues dans le sol »*, explique Jean-Luc Volatier. Même situation pour les poissons d'élevage : ceux porteurs de ces macarons apparaissent dans notre test publié en décembre 2017 plus fortement pollués, car ils consomment davantage de protéines animales que les poissons non labellisés. Mais *« il faut quand même privilégier ces filières, qui offrent d'autres bénéfices sur les plans écologique, sanitaire et de bien-être animal »*, insiste Roland Weber.

Les spécialistes sont formels : la meilleure manière de diminuer son exposition est simplement de suivre les recommandations nutritionnelles des autorités sanitaires. Elles *« tiennent compte des dioxines et PCB, mais également de tous les autres déterminants de la santé »*, assure Jean-Luc Volatier (lire l'encadré ci-contre). Ce dernier reconnaît, toutefois, que *« même en se conformant à ces préconisations, il est possible de dépasser la dose tolérable définie par l'Efsa »*. Pour préserver notre santé, pas le choix : il faut réduire la contamination à la source. ◆

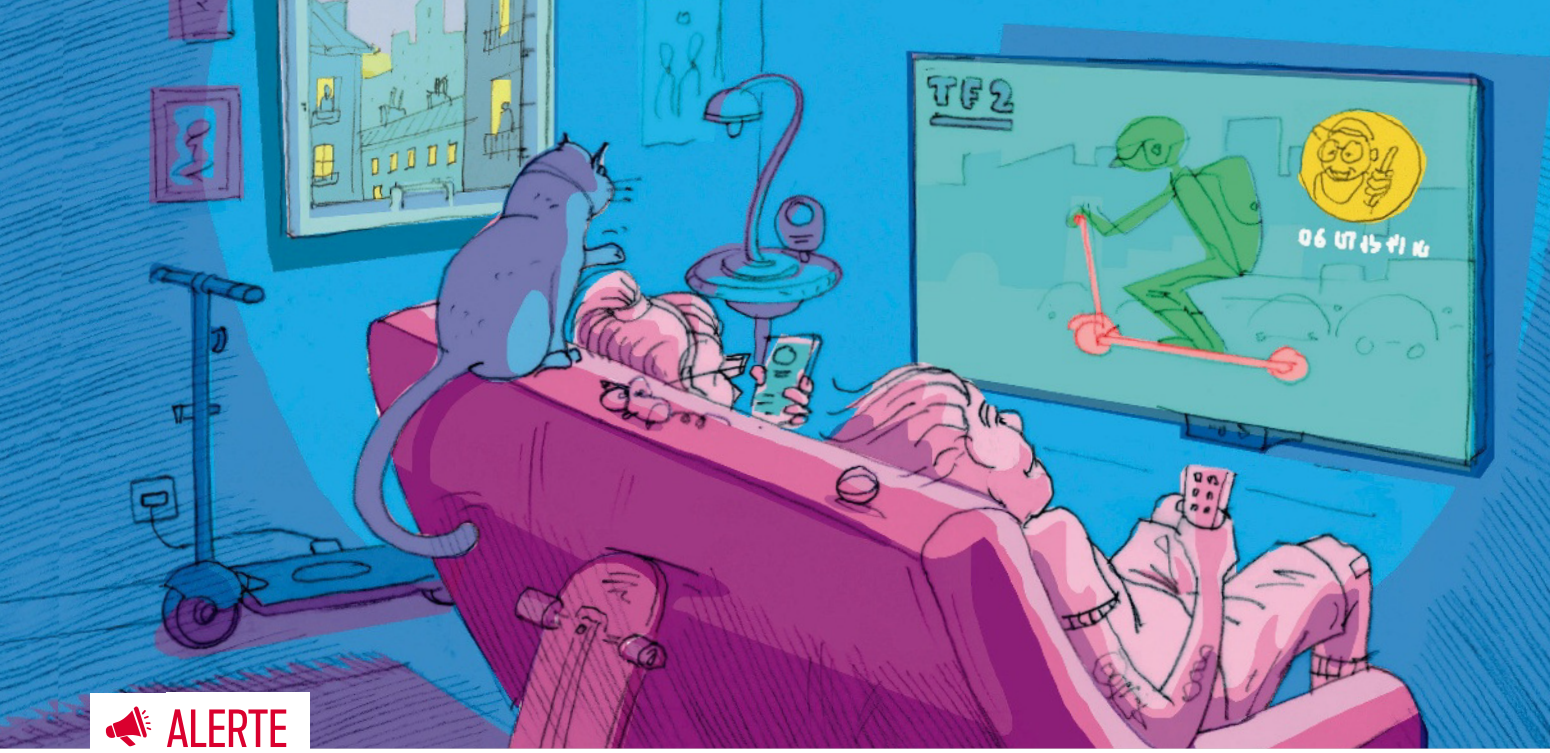
RECOMMANDATIONS

Bien manger pour limiter les risques

Les préconisations nutritionnelles officielles vont dans le sens d'une diminution de l'exposition aux dioxines et aux PCB.

 # Santé publique France (SPF) encourage la population à accroître sa consommation de fruits et légumes (au moins cinq par jour), de fruits à coque (une poignée quotidienne) et de légumes secs (au moins deux fois par semaine), qui sont des produits faiblement pollués. L'agence incite également à diminuer celle de viande (hors volailles), fortement contaminée, avec un maximum conseillé de 500 g hebdomadaires. Les experts recommandent aussi aux adultes de se limiter à deux produits laitiers journaliers ainsi qu'à un poisson maigre et à un poisson gras (saumon, maquereau, sardine, truite, thon, hareng...) par semaine. Pas plus, pas moins.

 # L'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) préconise, pour sa part, de varier les espèces de poissons et leurs lieux d'approvisionnement. Elle formule des recommandations spécifiques concernant l'anguille, le barbeau, la brème, la carpe et le silure : ces poissons d'eau douce, qui accumulent fortement les PCB, ne doivent pas être mangés plus d'une fois tous les deux mois par les enfants de moins de trois ans, les filles et les femmes en âge de procréer. Et pas plus de deux fois par mois par le reste de la population. Enfin, il faut savoir qu'une consommation régulière de gibier, d'abats, de fruits de mer et, surtout, de foie de poisson, peut participer à augmenter son exposition.



ALERTE

PUBLICITÉ SEGMENTÉE Des spots té

La publicité segmentée est officiellement autorisée depuis août. Selon leur zone d'habitation et/ou leur profil, les téléspectateurs d'un même programme pourront voir des spots différents.

— Par **CYRIL BROSSET**

Chaînes de télé, agences de pub, opérateurs télécoms, annonceurs… les professionnels du secteur l'attendaient avec impatience. Après plusieurs reports, le décret autorisant la publicité segmentée à la télévision est paru au *Journal officiel* en août dernier. Plus rien, désormais, ne s'oppose à ce que cette nouvelle technologie, déjà employée dans d'autres pays comme les États-Unis ou la Grande-Bretagne, se déploie. Bientôt, les téléspectateurs français ne visualiseront plus forcément les mêmes spots à un instant T. Quand une réclame pour des yaourts apparaîtra sur votre poste, votre voisin, lui, en verra peut-être une vantant les avantages d'une voiture.

Ajuster la publicité au profil de celui qui la regarde, le principe n'est pas nouveau. Sur le Web, par exemple, les annonces commerciales qui s'activent avant les vidéos YouTube varient selon l'internaute. Idem lorsque l'on visionne un journal télé ou un épisode de sa série préférée en replay. Les messages qui passent avant le programme peuvent changer d'un écran à l'autre. Mais avec la publicité segmentée, ce sont les spots diffusés en direct, entre les émissions ou au milieu des films, qui s'adapteront en fonction du téléspectateur.

Pub des villes, pub des champs

« Même si techniquement ce sera possible, la publicité segmentée n'a pas vocation à cibler chaque foyer, nuance toutefois Isabelle Vignon, la déléguée générale du Syndicat national de la publicité télévisée (SNPTV). *La télé est et restera un média de masse. »* Dans un premier temps, la différenciation s'établira donc surtout sur des critères géographiques. Ainsi, on peut imaginer que les habitants du nord de la France soient les seuls à regarder une pub pour la braderie de Lille, qu'un vendeur de vélos électriques ne diffuse son message qu'auprès des populations des grandes villes ou qu'un réseau de magasins de sport, commercialisant des articles dédiés à la randonnée ou à l'escalade, s'adresse tout particulièrement aux habitants de zones de montagne. Mais les annonceurs ne comptent pas s'arrêter là. Ils espèrent bien, à l'avenir, affiner le profilage et améliorer le ciblage des ménages, et donc l'efficacité de leurs campagnes. Ceci grâce, notamment, aux données que possèdent les fournisseurs d'accès à Internet (FAI). En s'appuyant, par exemple, sur le genre et le nombre de forfaits mobiles détenus ou de bouquets de chaînes et de services de vidéo à la demande souscrits (Netflix, Amazon Prime…), il sera possible de se faire une idée assez précise du sexe et de l'âge des membres composant le foyer. Le lieu de résidence, quant à lui, donnera des indications sur le niveau de richesse de la famille. Grâce à ces informations, une marque de véhicules de luxe ne viserait que les personnes à hauts revenus, un parfumeur interpellerait spécifiquement les femmes, etc. *« La publicité segmentée devrait contribuer à l'apparition de nouveaux types de spots télévisés, modernes et innovants »*, prédit Isabelle Vignon.

Le ciblage des foyers va permettre l'arrivée de nouveaux annonceurs

200 millions d'euros en vue

Pour les chaînes de télé, la publicité segmentée constitue une aubaine à ne pas rater. Il faut dire qu'entre la concurrence d'Internet et la multiplication des chaînes de la TNT, leurs revenus publicitaires n'ont cessé de baisser depuis plusieurs années.

La diffusion sur petit écran de publicités profilées pourrait avoir lieu dès la fin de l'année, à hauteur de six minutes par heure maximum.

STANISLAS ZYGART

lé adaptés à votre profil

Et l'annulation de nombreuses manifestations sportives, dont les Jeux olympiques, pour cause de Covid-19, n'a pas arrangé la situation. Autant dire que les 200 millions d'euros que devrait générer la publicité segmentée chaque année, à partir de 2023, sont stratégiques. Ce magot proviendrait, d'une part, de la hausse annoncée du tarif des spots (car plus une audience est ciblée, plus elle vaut cher) et, d'autre part, de l'arrivée d'annonceurs qui, jusqu'à présent, n'avaient pas les moyens ou le réseau suffisant pour acheter des écrans de pub. C'est le cas, par exemple, de l'enseigne de grande distribution Cora. Ses points de vente se situant principalement dans l'est et le nord de la France, le groupe rechignait à lancer des campagnes sur TF1 ou France 2. Grâce à la publicité segmentée, a priori plus rentable, il pourra toucher uniquement les ménages installés près d'un de ses supermarchés. Dans le même esprit, une région aura, par l'intermédiaire d'une chaîne nationale, la possibilité de ne communiquer qu'auprès de ses administrés, ou un vendeur de piscines, de faire sa publicité seulement sur sa zone de chalandise.

Si tout est prêt techniquement, les premiers spots de pub segmentée ne seront normalement pas diffusés avant la fin de l'année. Et de manière limitée. En effet, dans un premier temps, ils seront restreints à six minutes par heure et proscrits avant, pendant et après les émissions destinées aux enfants. Aucune adresse postale ni *« identification locale explicite »* ne pourront, non plus, figurer dans ces annonces (un distributeur n'aura pas le droit d'indiquer celle de son magasin le plus proche, par exemple).

Le consentement du téléspectateur requis

Cette mesure vise à protéger les radios locales, la presse régionale et les cinémas, qui vivent encore largement de la publicité de proximité. Surtout, l'accord explicite du téléspectateur devra obligatoirement être obtenu, probablement par le biais d'un message cliquable qui apparaîtra sur son écran de télévision. Sans action de sa part, les spots généralistes continueront à passer, comme c'est le cas aujourd'hui. Cette autorisation sera à renouveler chaque année, et les opérateurs permettront à leurs abonnés de revenir à tout moment sur leur décision via leur espace client. Enfin, un pictogramme, en cours d'élaboration, devrait signaler ce type de publicité. Tous ces garde-fous sont néanmoins appelés à évoluer. Le gouvernement a prévu de dresser un bilan du dispositif dans deux ans. Si le système fonctionne et qu'il est accepté par les Français, la publicité segmentée pourrait prendre plus de place sur nos écrans. ◆

Un intérêt surtout pour les professionnels

Tous les acteurs du secteur voudront tirer profit de la publicité segmentée.

 # Les annonceurs En adaptant le message à la cible, ils espèrent que leurs publicités seront plus efficaces, et donc plus rentables.

 # Les agences Il leur faudra conseiller leurs clients pour qu'ils profitent au mieux des possibilités que leur offre la segmentation.

 # Les régies publicitaires Elles devraient voir le prix de leurs espaces augmenter et les clients, se multiplier. En contrepartie, elles géreront un système plus complexe.

 # Les fournisseurs d'accès à Internet Ils enverront les spots vers les box sélectionnées par les annonceurs à un moment précis. Les données de leurs clients sont susceptibles de prendre de la valeur.

 # Les syndicats professionnels Afin de rendre le dispositif accessible à tous, le Syndicat national de la publicité télévisée et l'Association française pour le développement des services et usages multimédias multi-opérateurs ont défini une série de spécificités techniques à respecter.

> Et les téléspectateurs dans tout ça ? Seront-ils plus influencés par une publicité qui les concerne davantage ? L'avenir le dira.

PRODUITS DURABLES
Très chère réparabilité

Le sujet de la réparabilité est sur toutes les lèvres, et les fabricants multiplient les promesses. Mais développer un produit durable peut vite faire gonfler la facture. La preuve par l'exemple avec le ventilateur Williwaw, vendu pas moins de… 799 € ! La qualité sur la durée serait-elle réservée aux produits de luxe ?

— Par **MORGAN BOURVEN**

1 Les qualités du produit

La plupart des ventilateurs font du bruit, c'est leur plus gros défaut. Affichant 33 dB(A) en vitesse mini et 47 dB(A) en vitesse maxi, le Williwaw déroge à la règle. Ces niveaux sonores doivent être comparés avec les 55 dB(A) que produisent, en moyenne, les modèles que nous avons testés récemment (*QC* n° 593). Silencieux donc, et beau en plus! Avec son design scandinave, on ne se presse pas de le ranger dès les chaleurs passées. Connecté et relié à des capteurs de température, cet appareil propose également de nombreuses options. Enfin, il se veut durable et réparable. Heureusement, vu son prix: 799 €. Soit deux fois plus cher qu'un haut de gamme Dyson.

Stéphane Thirouin garantit son ventilateur 10 ans pour les pièces mécaniques.

A. CHILDERIC

2 Trop cher pour Seb

Stéphane Thirouin, l'inventeur du Williwaw, travaillait comme designer chez Seb lorsque, déçu par les ventilateurs concurrents, il envisage de concevoir un modèle puissant, silencieux, *«durable et désirable»*. Il souhaite *«se passer des matériaux bon marché»* souvent utilisés pour ce type d'équipement et se tourne vers des matières premières de qualité, dont le hêtre. Il développe une hélice à neuf pales, inspirée des réacteurs d'avion et des aspirateurs Rowenta, réputés pour leur silence. Les tests sont concluants et le prototype fait son effet, *«mais Seb abandonne le projet, car le coût de production s'avère trop élevé»*. Et la marque ne veut pas investir le segment des ventilateurs haut de gamme à 350 € et plus. Le designer quitte alors l'entreprise avec ses plans et ses moules sous le bras, et se lance en solo.

3 Le prix tiré vers le haut

Sans la force de frappe d'un grand groupe industriel, impossible de fabriquer à grande échelle pour réduire les coûts au minimum. Le tarif du Williwaw est donc dû aux faibles quantités produites, mais pas seulement. Son concepteur a en effet voulu construire un appareil écoresponsable et durable, ce qui tire les prix vers le haut. L'emballage est compostable et sans encre, le plastique, en polycarbonate laqué très résistant, un matériau qui ne jaunit pas. Le moteur n'a pas de balais et ne s'use pas, mais il coûte aussi plus cher à réaliser. Sûr de lui, Stéphane Thirouin garantit son ventilateur 10 ans pour les pièces mécaniques. Autre volonté du designer: *«Qu'un bricoleur lambda puisse changer chaque pièce avec un tournevis.»* Même les cartes électroniques, qui sont reliées par un connecteur au lieu d'être soudées, se démontent. Les éléments n'étant pas moulés d'un bloc, *«rien que le montage du modèle représente 60 € de main-d'œuvre»*, déclare-t-il en toute transparence.

4 Et pourtant il est produit en Chine…

Faute de pouvoir investir dans une chaîne de montage dédiée – un investissement qui s'élève à plusieurs millions d'euros, ce qui a déjà empêché le projet du lave-linge L'Increvable de se concrétiser (lire QC n° 587) –, Stéphane Thirouin fait construire le Williwaw en Chine. *«Je n'ai pas eu le choix*, justifie-t-il. *D'une part, parce qu'il est tout simplement impossible de réaliser certaines pièces en France, voire en Europe. D'autre part, parce que les coûts de fabrication y auraient été beaucoup plus élevés.»* En Chine, les prix d'éléments comme le plastique ou l'outillage, voire celui de l'énergie nécessaire pour faire tourner la chaîne de production, sont de 20 à 30 % plus bas que chez nous. Fabriquer le Williwaw dans notre pays reviendrait deux fois plus cher, estime l'entrepreneur. ◆

LABO QC

Pour réaliser les tests de ce mois-ci, nous avons **acheté 181 produits, mobilisé 7 laboratoires et dépensé 193 346 €.**

POUR VOUS AIDER À CHOISIR

GRAND TEST DU MOIS

36 **VÉLOS** ÉLECTRIQUES

TOUS LES AUTRES TESTS

41 **CASQUES DE VÉLO** POUR ENFANTS

42 **PNEUS TOUTES SAISONS** POUR SUV

43 **COLORATIONS** VÉGÉTALES

46 **SÈCHE-LINGE**

47 **LAVE-VAISSELLE** INTÉGRABLES

Lire également les résultats de notre **test sur les dioxines et PCB dans les produits alimentaires** p. 26-31.

QUE CHOISIR

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

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

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

MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ / PRIX

MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ/PRIX
Le produit ne manque pas de qualités compte tenu de son prix. C'est le meilleur compromis.

À ÉVITER

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

VÉLOS ÉLECTRIQUES

L'engouement post-confinement pour le vélo électrique a tendu le marché. Même s'ils sont parfois difficiles à dénicher, les modèles ici testés se révèlent plutôt de bonne facture. Et les utilisateurs sont plus que satisfaits !

Ruée sur le deux-roues

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

Une demande *« folle »*, *« exceptionnelle »*, *« une tornade »*, *« une explosion »* ou encore *« la ruée vers l'or »*… Les distributeurs comme les fabricants de cycles n'ont pas de mots assez forts pour décrire l'engouement, à la sortie du confinement, pour le vélo. Il y avait déjà eu les grèves de décembre, mais le déconfinement a déjoué toutes les prévisions. *« Les vélocistes craignaient un redémarrage timide… ce fut tout le contraire ! »*, s'exclame Maxime Chartier, responsable France de la marque Gazelle. *« À la crainte de prendre les transports en commun s'est ajoutée une forte envie d'évasion après des semaines d'enfermement »*, souligne Vincent Court, acheteur pour le réseau de boutiques Cyclable. Depuis, le soufflé est un peu retombé, *« mais on continue de très bien vendre, en vélo urbain comme sportif »*, assure Clément Bonneau, responsable presse chez Moustache.

Coup de frein sur la production

Le vélo à assistance électrique (VAE) n'a pas échappé au mouvement. Problème : les fabricants, confrontés au coup de frein de la production, d'abord en Asie, puis en Europe, n'ont, à de rares exceptions près, pas été en mesure d'approvisionner le marché à la hauteur des attentes. Qu'ils importent les vélos déjà montés ou qu'ils les assemblent sur place à partir de pièces importées, tous ont souffert. Les usines asiatiques, qui fournissent *« 80 à 90 % des cadres et pièces détachées »*, selon Vincent Court, ont fermé en janvier et février, pile au moment de produire les cycles ou les composants prévus pour la commercialisation en Europe au printemps. *« Elles n'ont redémarré que de façon chaotique, avec des effectifs réduits et incertains, et quand elles se sont remises au travail, encore fallait-il trouver des bateaux pour acheminer les composants »*, note Raynald Eguren, fondateur d'Eveo. *« Les retards se sont répercutés sur l'état de nos stocks et nos délais de livraison »*, reconnaît Lionel Macaluso, responsable chez Giant. Le confinement dans plusieurs pays européens n'a pas arrangé les choses. Les marques qui montent leurs vélos localement n'ont parfois pas repris tout de suite à pleine capacité. Ce fut notamment le cas de Brompton, en Grande-Bretagne. La livraison aux détaillants

La fermeture des usines asiatiques, qui fournissent 80 à 90 % des cadres et pièces détachées, a joué sur les stocks

98 % des répondants se disent satisfaits de leur VAE

À tel point qu'à 76 %, ils rachèteraient le même modèle. Ils sont 61 % à utiliser leur vélo toute l'année, non sans réticence les jours de pluie.

81 % des répondants pensent qu'il n'y a pas assez de pistes cyclables

Malgré tout, 69 % cohabitent aisément avec les autres usagers de la route, même si 30 % ont déjà chuté avec leur vélo.

ENQUÊTE QC

1972 € C'est le prix moyen d'achat d'un VAE

Le plus cher (2 937 €) vaut quasiment quatre fois le prix du moins onéreux (760 €). Un investissement, dans tous les cas, soutenu par une aide publique d'un montant moyen de 275 €.

MÉTHODOLOGIE

3 216 réponses à notre questionnaire en ligne

Mi-juillet, nous avons adressé à notre lectorat un questionnaire sur les vélos à assistance électrique (VAE), par le biais de notre newsletter et des réseaux sociaux (Twitter et Facebook) : 3 216 réponses nous sont parvenues, entre le 16 et le 23 juillet, et ont été analysées. N'ont été prises en compte que les personnes ayant acheté un vélo électrique, en majorité des hommes de plus de 55 ans. Pour la plupart, l'achat était récent, puisqu'il remontait à moins de deux ans.

J. LOIC/PNS

n'a pas été une mince affaire non plus : *« Nous avions des produits prêts au départ de notre entrepôt à Templemars (Nord), pour le réassort des magasins, mais pas de transporteurs pour les prendre en charge, ils étaient tous saturés »*, rapporte-t-on du côté de la marque O2Feel.

La gamme 2021 en avance

À tous les échelons, la filière du cycle a pâti de la crise sanitaire. *« C'est la parfaite illustration de l'effet domino. Les dates de livraison étaient souvent théoriques pour nos revendeurs »*, note Maxime Chartier. Résultat, les stocks ont très vite été épuisés, quand, dès le 11 mai, voire avant sur Internet, les commandes se sont mises à déferler. Face au manque, et dans l'urgence du besoin, *« certains clients étaient prêts à acheter des machines qui ne leur étaient pas adaptées. Leur première question, quand ils arrivaient dans nos magasins, c'était "Qu'est-ce qu'il vous reste ?" »*, se souvient Vincent Court. Et un vendeur de confirmer : *« Tout se vendait, même un vélo mal fichu, du moment qu'il était immédiatement disponible. »*

Pour répondre à la demande, la plupart des marques ont mis les bouchées doubles afin d'avancer la sortie de leurs modèles 2021. *« Ils vont être commercialisés avec deux mois d'avance »*, observe Vincent Court. *« Nous allons proposer la collection 2021 dès la mi-septembre »*, assure-t-on chez O2Feel. *« À l'automne, nous pourrons réapprovisionner normalement nos points de vente, avec les nouveaux modèles »*, promet Lionel Macaluso. La marque Moustache vient, quant à elle, d'augmenter sa capacité de fabrication. Grâce à une deuxième ligne de production ouverte en août, elle est passée de 120 vélos par jour, il y a un an, à 300 actuellement. Pas question de laisser en attente un tel marché, en croissance exponentielle depuis plusieurs années et qui connaît, avec la crise actuelle, une ferveur inédite. ◆

>>>

L'AVIS DE L'EXPERT

FRANÇOIS PALEMON
Notre spécialiste vélos

« Au-delà du poids autorisé, le freinage n'est plus garanti »

« Le vélo électrique offre une excellente occasion de reprendre une activité physique modérée si vous n'avez pas fait de sport depuis longtemps ou que vous êtes en surpoids. Concernant le poids total autorisé supporté par les modèles en test, sachez qu'il est indiqué, mais souvent bien caché, sur le cadre. Il correspond au poids du vélo + celui du cycliste. Il est déclaré par le fabricant et représente le poids pris en compte pour vérifier que le freinage satisfait aux exigences de sécurité. Cela ne signifie pas que la structure du vélo ne peut pas supporter des kilos en plus, mais qu'au-delà de cette limite, le fabricant ne garantit plus la qualité du freinage. »

Neomouv CARLINA
1800 € — **15,1/20** | ★★

Il faut passer outre ses finitions en plastique (protection de chaîne et garde-boue), son allure classique et ses câbles sans grâce, car, à l'usage, cet urbain typique est unanimement apprécié. La position est équilibrée et le pilotage, agréable. Les freins à disques hydrauliques procurent une impression de sécurité confirmée par nos mesures : sur sol sec comme mouillé, ils sont efficaces. Le moteur, situé dans la roue arrière, se révèle un peu bruyant, mais très dynamique, surtout en montée. Sans doute un effet de l'assistance livrée d'emblée à son maximum, sans modulation. Notons que l'autonomie de la batterie, habituellement affectée par ce type d'assistance, est plutôt bonne : elle peut tenir 68 km. Tout juste regrette-t-on le temps de charge et la dureté de la selle, pas assez confortable.

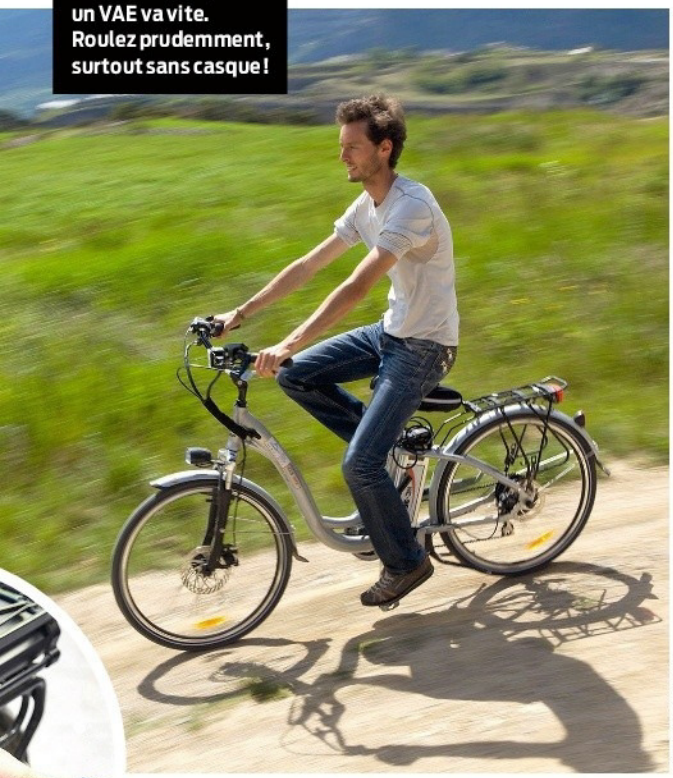
DEEPOL/PLAINPICTURE

Notre classement

10 VÉLOS ÉLECTRIQUES

		Poids (kg)	Localisation du moteur	Capteur de force	Batterie: Localisation	Batterie: Capacité annoncée (Wh)	Changement de vitesses: Nombre de vitesses	Changement de vitesses: Type	Appréciation globale (Note sur 20)	
1	**NEOMOUV** CARLINA	26	Roue arrière	-	Porte-bagage	576	8	Poignée tournante	**15,1**	★★
2	**MOMA** EBIKE 28 PRO	27	Roue arrière	-	Intégré au cadre	624	7	Levier indexé	**14,7**	★★
3	**NAKAMURA** E-FIT 150 (W)	23	Pédalier	●	Barre transversale	374	7	Levier indexé	**14,6**	★★
4	**NAKAMURA** E-CITY 150	25	Pédalier	●	Semi-intégré au cadre	374	6	Poignée tournante	**13,8**	★★
5	**WAYSCRAL** EVERYWAY E300 28"	27	Pédalier	●	Porte-bagage	468	7	Poignée tournante	**13,7**	★★
6	**CUBE** TOWN HYBRID ONE 400	25	Pédalier	●	Tube de selle	396	7	Poignée tournante	**13,6**	★★
7	**NAKAMURA** E-CITY 50	24	Roue arrière	-	Porte-bagage	374	6	Poignée tournante	**13,3**	★★
8	**SCRAPPER** E-URBAN	25	Roue arrière	-	Porte-bagage	468	7	Poignée tournante	**11,8**	★
9	**GAZELLE** CITYGO C7 HMS	25	Pédalier	●	Semi-intégré au cadre	418	7	Poignée tournante	**10,5**	★
10	**SCHIANO** E-MOON	25	Roue avant	-	Porte-bagage	481	7	Poignée tournante	**10,3**	★

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ●: oui -: non. *(1) Le prix officiel est de 1800 €, mais on le trouve en promo dès 1000 € sur le site de la marque.*



En ville comme à la montagne, un VAE va vite. Roulez prudemment, surtout sans casque !

J.ROBERT/HEMIS

Qu'elle soit placée sur le porte-bagage ou intégrée au cadre, la batterie doit avant tout présenter une capacité suffisante à vos besoins en autonomie.

PRIX €	Facilité de retrait de la batterie	Qualité de finition	APPRÉCIATION FREINAGE	Temps de charge de la batterie	Autonomie km		APPRÉCIATION TEST D'USAGE
1800	★★	★	★★★	7h	68	★★★	★★
1000/1800 (1)	★★★	★★	★★★	7h15	63	★★	★★
1500	★★★	★★	★★	5h45	68	★★★	★★
1300	★★	★★	★★	6h	54	★★	★★
1400	★★	★	★★	7h	60	★★	★★
1999	■	★★	★★★	5h	63	★★	★★
700	★★	★	★★★	5h45	48	★	★★
1000	★★	★	★★	6h	53	★	★
2199	★★	★	★	6h30	63	★★	★
700	★	★	★★	7h15	48	★	★

Moma EBIKE 28 Pro
1800 € **14,7/20 | ★★**

Il a tout pour plaire, y compris un prix revu à la baisse. Officiellement commercialisé 1800 €, ce vélo se trouve très facilement à 1000 € sur le site de la marque ou sur des marketplaces ! Une affaire, étant donné ses bonnes performances. Malgré un système d'assistance déclenchée à son maximum au premier coup de pédale, habituellement gourmand en énergie, la batterie assure une autonomie de plus de 60 km. Mais qu'elle est longue à recharger ! Prévoyez de la brancher avant d'aller vous coucher... Sur la route, le comportement est exemplaire. L'assistance se montre fiable, sur le plat comme en montée ou au démarrage. Les freins à disques hydrauliques font le job, sur revêtement sec et humide. Petit défaut : le moteur tarde à se couper quand on cesse de pédaler.

Nakamura E-CITY 50
700 € *(chez Intersport)* **13,3/20 | ★★**

Maniable, agréable à piloter, doté d'une assistance réactive au démarrage... pour ce prix, les performances sont à saluer ! Seule l'absence de suspension a suscité quelques réserves : le vélo s'avère un peu raide. Le freinage, assuré par un système à patins classiques V-Brake, est très efficace sur sol sec, et tout à fait correct sur sol mouillé. Bien sûr, il faut serrer un peu plus qu'avec des freins plus sophistiqués, mais nos panélistes ne s'en sont pas plaints. La batterie constitue son point faible : sa capacité de seulement 374 Wh, couplée à un moteur délivrant une assistance « tout ou rien », limite l'autonomie à 48 km, ce qui est vraiment peu comparé à d'autres modèles. L'afficheur, qui n'indique que le niveau d'assistance et la charge de la batterie, est rudimentaire.

>>>

ZOOM SUR...

Les écueils à éviter

Notre enquête a pointé les difficultés rencontrées par les utilisateurs de VAE.

 # Faire réparer et entretenir le vélo. C'est le vendeur qui doit assurer cette mission en cas de problème. S'il ferme boutique, n'hésitez pas à vous tourner vers la marque pour trouver un autre réparateur.

 # Maniabilité et poids du modèle. Les petits gabarits et les personnes âgées ont intérêt à vérifier minutieusement, avant l'achat, si le vélo choisi est suffisamment maniable, car un électrique, c'est lourd ! Par ailleurs, le risque de chute est réel. Et franchir les bordures de trottoir vélo à la main ou l'accrocher sur le porte-vélo de la voiture peut être pénible. En roulant, le poids rend parfois le VAE instable : testez-le en effectuant des démarrages en virage ou en montée.

 # Avec un moteur placé au centre, mieux vaut utiliser les vitesses. Si vous démarrez systématiquement sur un grand développement, en comptant sur l'assistance pour faciliter la tâche, vous mettez le moteur à trop rude épreuve.

 # Freins à disques. Attendez-vous à devoir changer les plaquettes régulièrement, un vélo à assistance électrique usant davantage les freins qu'un cycle classique.

TUCUMAN

Le certificat d'homologation ou de conformité

Il vous faudra ce document si vous sollicitez une prime à l'achat de votre VAE neuf auprès d'une collectivité locale ou de l'État. Son montant est parfois très attractif, comme en région parisienne : les Franciliens peuvent ainsi obtenir jusqu'à 500 € de subvention. Normalement, le fabricant fournit toujours le certificat d'homologation ou de conformité, qui garantit la qualité de construction : c'est une obligation.

Un kit électrique (ici conçu par EBike Lite) s'installe sur tout type de vélo.

F. HENRY/REA

Des kits pour électrifier votre vieux vélo

Un kit de conversion peut transformer une simple bicyclette en vélo à assistance électrique. Vendu entre 400 et 1 000 €, ce kit comprend le moteur, la batterie, l'afficheur et tous les autres composants nécessaires à l'électrification (capteur de pédalage, contrôleur destiné à gérer l'assistance, câbles...). Deux vendeurs, Ozo Electric et Cycloboost, se partagent l'essentiel de ce petit marché (5 000 kits environ vendus chaque année). Mais *« les commandes ont doublé depuis le déconfinement »*, se réjouit Jean-Pascal Plumier, fondateur d'Ozo. Pas très jolis, assez techniques et vendus quasi exclusivement sur Internet : à première vue, ces kits d'électrification semblent plutôt réservés aux connaisseurs. *« Si vous êtes capable de monter un meuble en pièces détachées, vous êtes capable d'installer un kit d'électrification »*, promet toutefois Jean-Pascal Plumier. Reste qu'il vaut mieux être sûr de soi avant de se lancer, car les réparateurs professionnels, qui engagent leur responsabilité civile et pénale en installant ces dispositifs, rechignent à y toucher. Notez qu'avec un kit, vous roulerez aussi sur un vélo non homologué ; en cas d'accident, votre assurance pourrait refuser de vous indemniser. Enfin, votre vieux biclou a-t-il les reins assez solides pour supporter la puissance de l'électrique ? *« Sur un vélo de bonne manufacture, le risque de casse est très faible, mais un système électrique entraînera une usure prématurée des freins, de la transmission ou des pneus. Et puis, un accident résulte toujours d'un concours de plusieurs circonstances »*, explique Mickaël Duvivier, chef de produit chez Cycleurope (Bianchi, Gitane, Peugeot Cycles). En tout cas, ni la mairie de Paris ni la métropole de Lyon ne semblent inquiètes : toutes deux intègrent les kits dans leur dispositif d'aide financière à l'achat d'un VAE...

CASQUES DE VÉLO POUR ENFANTS

Nous avons testé 17 casques de vélo dédiés aux enfants. Vendus de 10 € à près de 100 €, ils n'offrent pas tous la même protection.

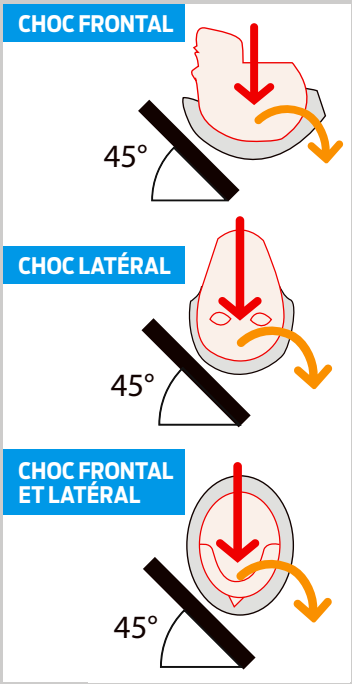
— Par **ANNE-SOPHIE STAMANE** avec **GABRIELLE THÉRY**

C'est la loi, à vélo, les enfants de moins de 12 ans doivent porter un casque, même s'ils ne sont que passagers. Nous avons choisi, pour réaliser ce comparatif, la méthode et les installations du laboratoire ICube de l'université de Strasbourg, spécialisé en recherche biomécanique et dirigé par le Pr Rémy Willinger[1]. Pour une raison simple : elles permettent de prendre en compte l'impact sur le cerveau des chocs obliques, qui occasionnent de violentes rotations de la tête lors d'un accident et provoquent des lésions neurologiques spécifiques. L'approche se révèle plus réaliste que la norme actuelle, qui se contente de mesurer la protection lors de chutes sur une trajectoire linéaire à angle droit, rares dans la « vraie vie ». Les résultats ont été traduits en probabilité de traumatisme grave, selon un modèle mathématique de prédiction des lésions neurologiques fondé sur une étude de 125 accidents ayant occasionné des blessures à la tête. La formule de calcul évalue notamment les risques de coma à partir de l'allongement des axones, un élément des neurones. Nous avons testé 17 casques et uniquement noté le critère de la sécurité, sur la base d'un choc à 20 km/h. Tous exposent à des risques de blessures sérieuses, mais certains sont vraiment peu recommandables. Au total, 13 d'entre eux affichent une probabilité de traumatisme grave allant de 35 à 60 %. L'Alpina Ximo, modèle le plus performant, est disponible en trois tailles (de 45 à 54 cm). Nous vous présentons ici les meilleurs pour guider votre choix (liste complète à consulter sur Ufcqc.link/casque595). ◆

(1) Test réalisé en partenariat avec Certimoov.com et la Direction de la sécurité routière (DSR).

Des chocs obliques

Nous avons simulé des chutes sur un plan incliné pour provoquer une rotation de la tête selon trois axes. Ces chocs sont plus conformes à ce qui se passe vraiment lors d'un accident.



UNIVERSITÉ DE STRASBOURG

Alpina XIMO
35 € | ★★

Probabilité de traumatisme grave : 31 %

Avec son arrière abaissé et ses aérations offrant une protection solaire, le Ximo constitue un bon choix. Il s'agit même du plus protecteur des casques testés.

Uvex KID 2
30 € | ★★

Probabilité de traumatisme grave : 32 %

Ce casque, commercialisé en une seule taille (46-52 cm, pour les enfants de 1 à 3 ans), est proposé avec différents motifs afin de plaire à tous.

Bobike ONE PLUS
25 € | ★★

Probabilité de traumatisme grave : 32 %

Le One Plus se décline en huit coloris unis. Disponible en deux tailles, XS (48-52 cm) et S (52-56 cm), il intègre une protection anti-insectes.

Alpina XIMO FLASH
45 € | ★★

Probabilité de traumatisme grave : 35 %

À côté du Ximo, Alpina propose aussi ce Ximo Flash, qui intègre des LED à l'arrière pour une meilleure visibilité. Il vous en coûtera 10 € de plus.

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

K.SCHMITT/ZUMA PRESS-REA

PNEUS TOUTES SAISONS POUR SUV

Nous ne conseillons pas cette catégorie de pneus pour équiper votre SUV ou votre puissante berline.

C'est le crash total

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

À *Que Choisir*, de mémoire de journaliste, jamais un comparatif n'avait présenté des résultats aussi médiocres! Pire encore, nos laboratoires ont attribué un 0,4/20 : une note aussi basse constitue une première.

Des gommes très sollicitées

D'après plusieurs manufacturiers, les pneumatiques toutes saisons en grande dimension, ici en 235/55 R17, surtout destinés aux SUV et aux modèles sportifs, ne sont pas, techniquement parlant, plus compliqués à concevoir que ceux de taille normale pour berlines. En revanche, ils sont bien plus sollicités et subissent de très fortes contraintes lors de la conduite, car ils sont généralement montés sur des véhicules plus lourds, plus puissants et plus hauts. Entre également en compte leur largeur. Celle-ci explique leurs contre-performances, notamment sur route humide. En effet, la surface de contact au sol de ces pneus étant plus grande, la quantité de neige ou de pluie qu'ils doivent évacuer est plus importante. Pour la même raison, mais dans une moindre mesure, les essais d'aquaplaning ne se sont pas révélés satisfaisants, la majorité des marques n'obtenant que ★. Quant aux tests sur route sèche, ils mettent à la peine les références sélectionnées : cinq d'entre elles écopent de ■.

D'après nos informations, l'importante déformation de ces pneus, engendrée par les fortes contraintes, pourrait être la cause de ces mauvais résultats. D'ailleurs, Goodyear est en train de remplacer son Vector 4 Season Gen-2 (toujours en vente jusqu'à épuisement des stocks) par la troisième génération (Gen-3). Le fabricant indique avoir amélioré l'efficacité de son enveloppe toutes saisons sur sol sec. Un critère qui a été *« le fer de lance du développement de la nouvelle génération »*. Certes, notre protocole de test est assez sévère, puisque nous comparons les performances de modèles toutes saisons à celles de gommes spécialement développées pour rouler l'été sur routes sèches et mouillées ou l'hiver sur la neige et le verglas. Les résultats font forcément le grand écart… Reste que les pneumatiques pour SUV testés ici ne sont pas encore au top. Nous ne pouvons donc pas vous les recommander. ◆

CÔTÉ CITADINES
Des performances acceptables

Concernant les pneus, il est impossible d'extrapoler les résultats d'une dimension à l'autre. Pour preuve, alors qu'en grande taille (235/55 R17) le Continental AllSeasonContact écope de 7,8/20, il reçoit 10/20 en 175/65 R14 (largeur destinée aux citadines). Même constat pour toutes les marques présentes dans les deux familles : les petits pneus toutes saisons obtiennent des notes plus élevées ; les neuf enveloppes testées oscillent entre 6,4 et 11,2/20. Ce n'est pas très haut, mais si leur bilan global est mitigé, nous ne déconseillons pas l'achat de ces pneumatiques. En outre, leurs performances sur la neige et sol sec s'avèrent meilleures, et ils décrochent en général ★ (certains sont toutefois affublés d'un ■ sur le sec). Enfin, leur résistance à l'aquaplaning satisfait : cinq gommes affichent ★★, contre une seule dans la grande dimension.

MARIAKRAY/SHUTTERSTOCK

On n'a jamais vu ça !

7 PNEUS TOUTES SAISONS POUR SUV

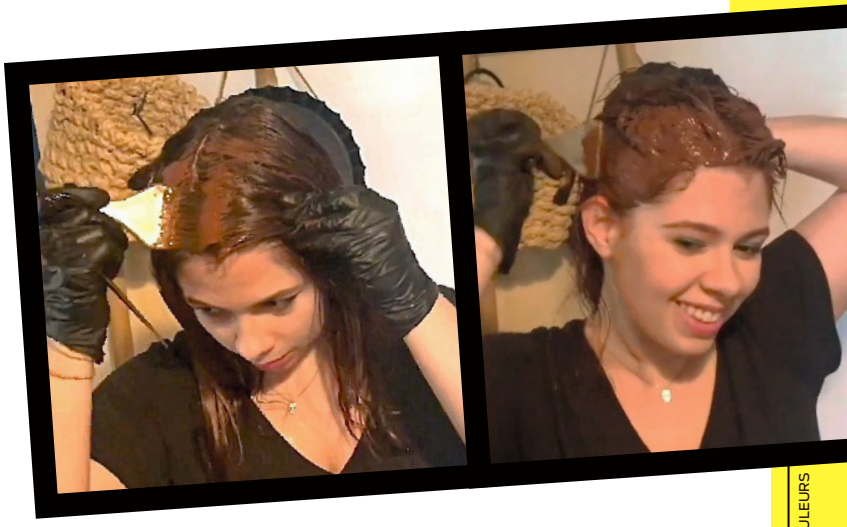
		ROUTE SÈCHE	ROUTE MOUILLÉE			ROUTE ENNEIGÉE			ROUTE VERGLACÉE								
		APPRÉCIATION	Tenue de route	Virages	Freinage	Aquaplaning	APPRÉCIATION	Tenue de route	Freinage	Traction	APPRÉCIATION	Accroche latérale	Freinage	APPRÉCIATION	Durée de vie	APPRÉCIATION GLOBALE	PRIX DU PNEU
																Note sur 20	€
1	**CONTINENTAL** ALLSEASONCONTACT	■	★★	★★	★★	★	★	★	★	★★	★	★★	★★	★★	★★★	7,8 ■	136
2	**GOODYEAR** VECTOR 4 SEASON GEN-2 FIN DE VIE	■	★	★★	★★	★	★	■	★	★	■	★★	★★	★★	★★★	7 ■	142
3	**NOKIAN** WEATHERPROOF	■	★	★★	★	★	★	■	★★	★★	★	★★	★	★	★★	6,6 ■	121
4	**MICHELIN** CROSSCLIMATE+	★	★★	★	★★	★	★	■	■	★★	■	★★	★★	★★	★★★	6,5 ■	143
5	**UNIROYAL** ALLSEASONEXPERT 2	■	★	★	★	★★	★	★	★	★★	★	★★	★★	★★	★★★	4,8 ■	116
6	**VREDESTEIN** QUATRAC PRO	■	★★	★★	★	★	★	■■	■■	■■	■■	★★	★	★	★★★	1,2 ■■	117
7	**BRIDGESTONE** WEATHER CONTROL A005 FIN DE VIE	★	★★	★★	★★★	★	★★	■■	■■	■	■■	★★	★★	★★	★★	0,4 ■■	130

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

COLORATIONS VÉGÉTALES

D'une composition plus recommandable que celle de leurs concurrentes « chimiques », les colorations végétales sont désormais, pour certaines, faciles d'emploi et efficaces.

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



CAPTURE D'ECRAN TUTORIEL TERRE DE COULEURS

Enfin des références satisfaisantes !

Pas de « meilleur choix » ! C'est la décision que nous avions été contraints de prendre lors de notre dernier comparatif dédié aux colorations pour cheveux (*QC* n° 573). La plupart des références testées étaient conventionnelles, autrement dit « chimiques », et contenaient, comme toutes leurs homologues, des allergènes trop puissants, dont la para-phenylenediamine ou le résorcinol. Impossible, dès lors, de les recommander. En outre, à l'époque, les teintures végétales restaient peu efficaces et/ou peu pratiques d'emploi. Or, ces dernières années, les exigences des consommateurs ont considérablement évolué. Ils se soucient de plus en plus des effets sur la santé des produits qu'ils achètent, et le monde des cosmétiques est en pleine révolution. Bien sûr, les marques s'adaptent à cette nouvelle tendance : à peine deux ans après notre précédent essai, l'offre s'est suffisamment étoffée pour que nous puissions comparer un échantillonnage varié. Même les grands noms du secteur s'y sont mis, à l'instar de L'Oréal (Garnier) ou Henkel (Schwarzkopf).

Sans substances nocives

Comme la condition pour figurer dans ce test était l'absence d'ingrédients nocifs dans leur composition, toutes les colorations présentées ici sont sans reproches sur ce point. Seule la présence quasi systématique de substances allergènes, dont les fabricants ont du mal à se passer, conduira les personnes allergiques à éviter les références concernées. Concernant les critères de facilité d'usage et d'efficacité, on peut aujourd'hui trouver son bonheur. Mais celles qui souhaiteraient passer des teintures « chimiques » à leurs versions végétales doivent le savoir : ces deux gammes de cosmétiques sont bien différentes.

Alors que les premières décolorent le cheveu pour le teinter ensuite jusqu'au cœur de la fibre capillaire, les secondes l'enrobent simplement de pigments. En conséquence, avec ces dernières, il n'est pas possible d'éclaircir sa chevelure, une teinte ne pouvant être camouflée par une plus claire. Le comportement des teintures dans la durée diffère également. Les végétales s'estompent au fil des shampooings et la couleur naturelle réapparaît peu à peu semaine après semaine. Leurs rivales résistent au lavage, mais c'est la repousse du cheveu qui conditionne leur durabilité, car la démarcation entre racine et partie colorée est inesthétique. Autre distinction à garder en tête : les végétales ne peuvent couvrir les cheveux blancs que s'ils ne sont pas trop nombreux (pour notre test en laboratoire, ils représentaient la moitié des mèches). Certaines marques annoncent clairement cette inaptitude, comme Garnier et Schwarzkopf qui ne recommandent l'utilisation de leurs produits que si vous en avez moins de 30 %. >>>

Bon à savoir

VÉGÉTAL OU BIO

Ce n'est pas la même chose !

 # Bio L'appellation est encadrée. Elle impose le respect d'un cahier des charges listant les composants autorisés, et le contrôle par un organisme certificateur (Ecocert, Cosmébio, BDIH, etc.). Moins exigeant, le label Cosmos natural (qu'affiche Terre de couleur, testé ici) impose toutefois liste limitative et contrôle externe.

 # Végétal L'appellation n'est pas encadrée. Des fabricants l'affichent sous prétexte que de vagues extraits de plantes entrent dans la formule de la coloration, alors qu'elle contient aussi des substances issues de la pétrochimie, potentiellement nocives (lire l'encadré p. 44). Les références non bio choisies pour ce test ne sont pas dans ce cas : elles ne renferment aucun ingrédient indésirable, hormis des allergènes (omniprésents en cosmétique, même bio).

>>> Dans le cas contraire, *« le résultat sera plus clair et en transparence »*, avertit Garnier. Ce n'est pas forcément inesthétique, mais si l'on cherche à cacher à tout prix le moindre signe de l'âge, cette solution n'est pas adaptée.

Question d'habitude

Enfin, appliquer une coloration végétale nécessite un certain savoir-faire. Il s'agit de poudres qu'il faut mélanger à de l'eau. Dans la plupart des cas, la mixture prend sans encombre, même s'il arrive qu'elle forme des grumeaux, soit trop liquide ou, à l'inverse, durcisse trop vite. Le temps de pose est parfois long (jusqu'à deux heures) et le rinçage, difficile, mais tout cela varie selon les références, d'où des notes contrastées sur le critère « mise en œuvre » de notre comparatif. Une odeur déroutante se dégage souvent : pour nos testeuses, elle évoque, selon les cas, l'épinard, l'artichaut ou le thé matcha ! Mais que l'on se rassure, elle s'atténue au fil du temps et ne résiste pas au shampooing. D'ailleurs, ce dernier ne doit pas être prévu dans les trois jours suivant l'opération, car la teinte continue à évoluer et ne se fixe qu'au bout de 72 heures environ. Raison pour laquelle il ne faut pas s'inquiéter si le résultat ne satisfait pas immédiatement. Toutes ces particularités expliquent que nous ayons fait appel à un jury de consommatrices très majoritairement habituées à ces teintures. ◆

GREENWASHING
Ces végétales qui n'en sont pas

Que le sous-entendu soit lié au nom de la marque (Beliflor, Herbatint, 3 chênes) ou aux allégations (« La teinture aux plantes », « aux extraits végétaux », « natural color »...), de nombreuses références suggèrent qu'elles sont végétales et inoffensives, alors qu'il n'en est rien. Vendus jusqu'en magasins bio, ces produits, qui mettent en exergue les substances absentes (ammoniaque, résorcinol, etc.), oublient de mentionner les ingrédients présents et classés comme sensibilisants « forts », voire « extrêmes », tels que le HC Red nº 3, le Basic Brown 17 et, parfois, la très agressive para-phenylenediamine. Difficulté supplémentaire pour les clientes, certains fabricants proposent à la fois ces « faux amis » et des colorations végétales irréprochables. Pour en avoir le cœur net, vous pouvez scanner le code-barres du cosmétique convoité avec notre appli QuelCosmetic.

Liste non exhaustive : 3 chênes, Beliflor coloration permanente délicate, Herbatint soin colorant permanent, Jean Marc Joubert, Korres, L'Oréal Dédicace, Martine Mahé, Schwarzkopf Palette.

L.HINI

AKVALS/SHUTTERSTOCK

10 COLORATIONS VÉGÉTALES

1	**AROMA-ZONE** HENNÉ BIO
2	**GREENLEAF** 100 % BIOLOGIQUE BIO
3	**GARNIER** COLOR HERBALIA
4	**KHADI** BIO
5	**MARCAPAR**
6	**SCHWARZKOPF** 100 % VÉGÉTALE
7	**RADICO** COLOUR ME ORGANIC BIO
8	**TERRE DE COULEUR** 100 % VÉGÉTALE (3)
9	**LOGONA** TON SUR TON BIO
10	**HENNÉ DE SHIRAZ** BIO

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ● avec, mais risque limité - sans n. c. non concerné

(1) Pas de photo sur l'emballage. (2) Non recommandé si plus de 30 % de cheveux blancs. (3) Label Cosmos natural. (4) Prix pour deux paquets, car il est recommandé de combiner deux couleurs pour couvrir les cheveux blancs.

Aroma-Zone HENNÉ
6,90 € — **14,7/20 | ★★**

Cette référence très bon marché satisfait les testeuses à tous les niveaux. Surtout, elle fait partie des trois colorations qui reçoivent les meilleures notes sur le critère le plus important de cet essai, le « résultat après trois semaines ». Cela explique qu'elle décroche la première place en intention d'achat : 88 % de nos panélistes seraient prêtes à payer pour ce produit. En laboratoire aussi, cette teinture fait bien son travail, avec une couleur posée homogène. Avis à celles dont les cheveux sont abîmés aux pointes : ce n'est pas un obstacle. Attention, en revanche, si vous présentez un terrain allergique.

ASTRID, 65 ANS
Cette teinture donne l'impression de soigner le cheveu plutôt que de l'altérer comme le font d'autres. Même si, au fil du temps, la couleur s'estompe un peu, elle devient aussi plus lumineuse, et la chevelure reste souple et hydratée. Un produit agréable et facile d'utilisation.

La teinte se fixe après 72 heures

EFFICACITÉ					TEST CONSO					COMPOSITION						
										Allergènes						
Fidélité couleur	Homogénéité	Couverture des cheveux blancs	Tenue, résistance au lavage	APPRÉCIATION	Mise en œuvre	Résultat après trois jours	Résultat après trois semaines	Intention d'achat	APPRÉCIATION	Colorants	Parfums	Étiquetage	APPRÉCIATION GLOBALE Note sur 20		Prix à l'unité €	Prix au kg €
★★	★★★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★★	●	■	★★	14,7	★★	6,90	35
n. c. (1)	★	★★★	★	★★	★★★	★★	★	★★	★★	●	★★★	★★	14,4	★★	31,98 (4)	160
★★★	★★	★★★ (2)	★	★★	★★★	★★	★	★	★★	-	★	★★★	13,2	★★	13,90	174
★★	★★	★★★	★	★★	★	★★	★	★	★	●	★★★	★★	13	★★	13,20	132
n. c. (1)	■	★★★	★	★★	★★	★	★	★	★★	●	★★★	★★★	12,6	★★	39,60 (4)	165
★★★	■	★★★ (2)	■	★★	★	★	★★	★	★	●	★★★	★★★	12,3	★★	10,27	128
n. c. (1)	★	★★★	■	★★	★★	★	★	★	★	●	★★★	★★	12,2	★★	10,99	110
n. c. (1)	★	★★	★	★	★★	★	★	★★	★★	●	★★★	★★	12,2	★	13,50	135
★	★	★★	★	★	★	★	★★	★★	★★	●	★★★	★★	11,9	★	11,45	115
n. c. (1)	★	★★★	★	★★	★	★	★	★	★	-	★★★	★	11,5	★	11,10	74

EFFICACITÉ Les tests ont été effectués en laboratoire sur des cheveux de type européen. L'homogénéité a été évaluée sur des mèches volontairement abîmées aux pointes.

RÉSULTAT APRÈS TROIS JOURS Avec les colorations végétales, les pigments continuent à s'oxyder pendant quelques jours et la couleur ne devient définitive qu'après le premier shampooing.

ALLERGÈNES Tous les produits sauf deux contiennent de l'*Indigofera tinctoria leaf powder*, classée « sensibilisant potentiel ». Les allergènes issus de parfum sont rares (un pour Aroma-Zone et trois pour Garnier – dans le baume seulement).

Greenleaf 100 % BIOLOGIQUE

31,98 € (pour deux paquets) 14,4/20 | ★★

Particularité : ici, pour couvrir les cheveux blancs, il faut utiliser… deux colorations différentes ! Ce qui double le prix du produit. Malgré cette application en deux temps, nos testeuses ont vraiment apprécié sa facilité d'emploi. Il arrive même premier sur ce plan-là. Sa texture homogène, crémeuse et qui ne coule pas, rend son usage très aisé.
En laboratoire, la couverture des cheveux blancs est impeccable (avec 50 % de mèches blanches). En revanche, si les pointes sont fourchues, l'homogénéité de la couleur s'en ressentira. Disponible sur Internet et dans quelques lieux de vente listés sur le site Greenleaf-botanique.com.

DELPHINE, 45 ANS
Le produit s'étale bien et pénètre rapidement. Le temps d'attente est acceptable car il n'y a pas de démangeaisons. Après application, les cheveux semblent plus épais, souples et doux. Trois semaines plus tard, ils ont presque conservé la teinte de départ malgré un lavage quotidien.

Garnier COLOR HERBALIA

13,90 € 13,2/20 | ★★

Si cette coloration plait un peu moins à notre jury de consommatrices que les deux premières du tableau, sauf pour sa mise en œuvre jugée très pratique, elle regagne du terrain grâce à sa composition, l'un de ses gros atouts. En effet, elle ne contient pas d'indigo, un sensibilisant potentiel, et les trois allergènes issus du parfum ne sont présents que dans le baume nourrissant fourni, que l'on n'est pas obligé d'utiliser. Cette teinture obtient aussi les meilleurs résultats en laboratoire, mais elle ne couvrira vraiment les cheveux blancs que s'il n'y en a pas plus d'un tiers (l'emballage le précise).

A. LECOMTE

ÉLISABETH, 67 ANS
Le mélange s'est avéré facile d'utilisation et n'a que très peu dégorgé. La teinture n'est pas agressive. Les cheveux apparaissent doux, brillants et souples, les blancs sont bien camouflés. Le rendu de la couleur correspond bien au résultat que j'attendais : pas trop soutenu, mais couvrant.

SÈCHE-LINGE

Commercialisés à des prix proches des modèles à condensation classiques, les sèche-linge avec pompe à chaleur représentent près de la moitié des ventes, et sont majoritaires dans ce test.

— Par **ELSA CASALEGNO** avec **NADÈGE MAZERY**

JACOBLUND/GETTY IMAGES

Les 11 sèche-linge avec pompe à chaleur de cette sélection (sur 12) s'avèrent peu gourmands en énergie, mais leurs cycles sont longs. En outre, leur entretien fastidieux peut décourager, ce pourquoi certains fabricants proposent un système de nettoyage automatique du condenseur. Nous avons voulu vérifier si l'absence de nettoyage affectait les performances, via un test sur d'autres modèles* que ceux évalués ci-dessous (les résultats sont extrapolables). Après 20 cycles, il apparaît que seuls les appareils avec condenseur autonettoyant (Bosch et LG) ne sont pas touchés. Deux (Miele et AEG) résistent plutôt bien, alors que les capacités des Beko, Candy et Samsung se dégradent. Conclusion : il faut laver régulièrement microfiltre et condenseur. ◆

** De marques AEG, Beko, Bosch, Candy, LG, Miele et Samsung.*

Bosch WTX87M09FF
1000 € **14,7/20 | ★★**

Accompagné d'une notice claire, ce sèche-linge se montre facile à programmer. Le chargement/déchargement est également aisé et le niveau sonore demeure acceptable. De plus, il est équipé du système AutoClean, qui dispense du nettoyage régulier du dispositif de filtration. En revanche, l'entretien du filtre à peluche, situé au niveau du condenseur, doit être fait tous les 20 cycles et se révèle fastidieux. Dommage ! Ce modèle est suivi de près par un autre Bosch, le WTR85T09FF, vendu à un prix inférieur, mais dépourvu de l'AutoClean.

Beko DH10444PX1W
599 € **14,1/20 | ★★**

Deuxième du classement, c'est le moins cher des modèles avec pompe à chaleur de ce test. Offrant une capacité de 10 kg de coton, le Beko se révèle facile à utiliser (heureusement, car sa notice est confuse). Vous n'aurez pas de souci pour le programmer, le charger ou le décharger. Il ne possède pas de microfiltre, mais un double filtre relativement aisé à nettoyer. Autre qualité, il utilise comme gaz réfrigérant du propane, dont l'effet de serre est moindre tout en lui permettant de sécher assez vite le linge. Point négatif : il est bruyant.

12 SÈCHE-LINGE

Des cycles longs

		Durée de séchage	Homogénéité de séchage	Précision du séchage	Froissement du linge (Synthétique)	Efficacité du condenseur	Consommation électrique	Niveau sonore	Facilité d'emploi et d'entretien	Appréciation globale Note sur 20		Prix €	Pompe à chaleur	Classe énergétique	Capacité max. coton kg	Capacité max. synthétiques kg
1	**BOSCH** WTX87M09FF	■	★★	★★★	★★	★★★	★★★	★	★	14,7	★★	1000	●	A+++	9	3,5
2	**BEKO** DH10444PX1W	★★	★	★★	★	★★★	★★★	■	★★	14,1	★★	599	●	A++	10	5
3	**BOSCH** WTR85T09FF	★	★★	★★	★★	★★	★★★	★	★	14,1	★★	699	●	A++	9	3,5
4	**LG** RH9V71WH	■■	★★	★★★	★★	★★★	★★★	★	★	14,1	★★	899	●	A+++	9	3,5
5	**ELECTROLUX** EW7H3252SP	■	★★★	★★★	★★	★★	★★★	★	★★	14,1	★★	799	●	A+++	8	3,5
6	**MIELE** TWF 640 WP	★	★	★★	★	★★★	★★★	★	★★	14	★★	1199	●	A+++	8	4
7	**ASKO** T208H.W	■	★★	★★★	★	★★	★★	■	★	13,1	★★	999	●	A++	8	3,5
8	**MIELE** TWB140 WP	★	★	★	★	★★★	★★★	★	★	13,1	★★	999	●	A++	7	4
9	**WHIRLPOOL** FTM1172FR	■	★	★★	★	★★★	★★★	★	★	12,9	★★	679	●	A++	7	4
10	**ELECTROLUX** EW8H4830SP	★	★	★★	★★	■	★★	★	★	12,9	★★	649	●	A++	8	3,5
11	**GORENJE** DE8B	★★	★★	★★★	★★	★★★	■	■	★	12,8	★★	499	-	B	8	3,5
12	**SIEMENS** WT45W461FF	■	★	★★	★	★	★★★	★	★★	12,7	★★	880	●	A++	8	3,5

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

LAVE-VAISSELLE INTÉGRABLES

Le programme rapide déçoit

Nous avons testé 10 lave-vaisselle intégrables, en analysant pour la première fois leur programme rapide. Les résultats ne sont pas bons : préférez le mode éco !

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

A. POPOV/AGE FOTOSTOCK

Présents dans 67 % des foyers français en 2019 (source : Kantar TNS), les lave-vaisselle sont devenus, au fil des années, l'un des appareils indispensables de la maison. Il s'en est vendu 2,7 millions l'an dernier en France, dont 51 % étaient intégrables – c'est-à-dire encastrables dans une cuisine équipée, avec ou sans bandeau apparent. Il faut admettre que cette machine a tout pour plaire : elle évite la corvée de vaisselle tout en étant écolo. En effet, un lave-vaisselle n'avale, en moyenne, que 10 litres d'eau par cycle, une consommation divisée par trois en 15 ans et qui évolue peu en fonction des programmes. De fait, le mode éco joue surtout sur la température pour abaisser la note d'électricité. Les résultats de notre comparatif montrent d'ailleurs qu'il vaut mieux le privilégier. Non seulement pour réduire la facture – de 14 % en moyenne, selon nos calculs, par rapport au programme rapide, tandis que le mode intensif l'augmente de 20 % –, mais encore pour bénéficier d'une vaisselle propre. Car ce premier test réalisé par *Que Choisir* sur les cycles rapides révèle qu'ils sont très loin d'être satisfaisants : à peine quatre modèles fonctionnent presque aussi bien en une heure environ qu'en programme éco.

Mauvais en lavage comme en séchage

Chez les autres, et en particulier chez ceux qui vous promettent d'agir en une demi-heure, le lavage comme le séchage sont très mauvais. L'une des raisons de ces piètres performances est qu'en 30 minutes, les tablettes de produit ont à peine le temps de se désagréger et d'attaquer la saleté. De plus, peu importe le mode, le délai nécessaire au séchage s'avère difficilement compressible. Or, pour réduire la durée du cycle tout en lui donnant la possibilité de nettoyer un minimum la vaisselle, c'est le séchage qui est sacrifié en premier. On réservera donc le programme rapide aux cas où la vaisselle est très peu sale, en petite quantité, et ne requérant pas de séchage. Autant de contraintes qui limitent son emploi aux urgences, par exemple si vous avez besoin d'un ustensile particulier pour une recette en cours de préparation. Enfin, notez que notre protocole de test a évolué pour se placer au plus près des usages ; nous utilisons dorénavant des tablettes hydrosolubles « tout en un » certifiées par le label écologique Écolabel européen. ◆

>>>

Précisions

ÉTIQUETAGE ÉNERGIE
Ce qui va changer

Une nouvelle étiquette énergie, plus compréhensible, va faire son apparition le 1er mars 2021 sur les appareils d'électroménager, dont les lave-vaisselle. Elle les notera sur une échelle de A à G. Finies, les catégories A+, A++ et A+++, qui portaient à confusion dans la mesure où, depuis le 1er septembre 2013, les lave-vaisselle d'une classe inférieure à A+ ne pouvaient plus être vendus.

La performance de séchage en programme éco n'apparaîtra plus, et la consommation d'électricité sera désormais calculée sur 100 cycles au lieu de 280. La consommation d'eau par cycle éco va être affichée, et non pas rapportée au nombre annuel de cycles. La durée du mode éco fera son apparition, tout comme le classement (sur une échelle de A à D) du volume sonore de la machine.

Bosch SMI45IS04E
752 € **16,1/20 | ★★★**

Ce 13 couverts avec bandeau apparent est le seul à décrocher ★★★ pour son mode éco, avec une durée de cycle parmi les plus courtes (3 h 08). Le programme rapide est l'un des rares à nettoyer et à sécher presque aussi bien, mais au prix d'un cycle plus long que la moyenne. Ce modèle se montre plutôt silencieux et simple à utiliser : ouverture de porte, manipulation des tiroirs, etc. En revanche, la programmation peut être malaisée en raison de la petite taille du texte et des symboles peu explicites. De plus, les boutons sont assez rapprochés.

Miele G4992SCVI
902 € **14,6/20 | ★★**

Voici un 14 couverts facile à utiliser et performant. Le programme éco se révèle efficace, bien qu'il dure un peu trop (3 h 14). Le programme rapide traîne aussi en longueur (1 h 21), soit presque autant qu'un cycle normal chez certains concurrents... Mais, au moins, il lave et sèche très bien la vaisselle. Par ailleurs, le bruit est dans la moyenne et le mode d'emploi ne pose pas de problème. Dommage, toutefois, que le filtre ne soit pas plus rapide à nettoyer. Côté programmation, textes et symboles manquent de clarté.

Bosch SMV46NX03E
509 € **14,3/20 | ★★**

Moins cher que les deux premiers, il propose un mode éco efficace en lavage et parfait en séchage, mais long (3 h 41). En 1 h 03, le programme rapide fait presque aussi bien que le normal – difficile d'aller plus vite si on veut de la vaisselle propre. L'appareil est silencieux et peut convenir aux cuisines ouvertes sur le salon. Il est simple à charger et à utiliser (un autocollant sur le bord de la porte décrit les options), mais il faut un peu de force pour ouvrir la porte. Quant au filtre, il se nettoie facilement.

10 LAVE-VAISSELLE INTÉGRABLES (LARGEUR 60 CM)

		PROGRAMME ÉCO					PROGRAMME RAPIDE										
		Lavage	Séchage	Durée	Coût annuel eau + électricité €	APPRÉCIATION	Lavage	Séchage	Durée	Coût annuel eau + électricité €	APPRÉCIATION	BRUIT	APPRÉCIATION GLOBALE Note sur 20		PRIX €	Nombre de couverts	Hauteur max. cm	Hauteur mini. cm
1	**BOSCH** SMI45IS04E (1)	★★★	★★★	3h08	43	★★★	★★	★	1h05	73	★★	★★	**16,1**	★★★	**752**	13	88	81
2	**MIELE** G4992SCVI	★★★	★★	3h14	52	★★	★★	★★	1h21	75	★★	★★	**14,6**	★★	**902**	14	88	81
3	**BOSCH** SMV46NX03E	★★	★★★	3h41	49	★★	★★	★★	1h03	67	★★	★★★	**14,3**	★★	**509**	14	88	81
4	**SIEMENS** SN636X03JE	★★	★★	3h39	48	★★	★★	★	0h58	67	★★	★★	**13,8**	★★	**740**	13	88	81
5	**WHIRLPOOL** WBC3C26X (1)	★★	★★	3h02	50	★★	■■	■■	0h28	34	■	★	**13,6**	★★	**449**	14	90	82
6	**ELECTROLUX** EEC87300L AUTODOS	★★	★★	4h02	54	★★	■■	■■	0h32	46	■	★	**13,5**	★★	**1140**	13	92	83
7	**BEKO** CDSN15421X (1)	★★	★★	3h26	49	★★	■■	■■	1h02	61	■■	★★	**13**	★★	**395**	14	87	82
8	**BEKO** DIN28431	★	★	3h38	47	★	■■	■	1h01	64	■	★★★	**12,6**	★★	**541**	14	87	82
9	**ELECTROLUX** EES69300L	★★★	★★	4h	54	★★	■■	■■	0h32	44	■	■	**12,3**	★★	**613**	15	92	82
10	**BRANDT** VH1772J	★★	★	3h05	54	★	■■	■■	0h30	49	■	★	**11,6**	★	**383**	12	87	82

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais *(1) Avec bandeau apparent.*

NOMBRE DE COUVERTS

Focus

Ça dépend de vous !

Les lave-vaisselle de notre sélection, d'une largeur de 60 cm, sont destinés à accueillir 12 à 15 couverts. Au quotidien, ces indications sont cependant bien abstraites…

Un modèle qui annonce 15 couverts requiert un plan de chargement précis.

G. MOISA/ADOBE STOCK

Peut-on se fier aux indications du nombre de couverts des lave-vaisselle ? Pour le savoir, nous avons demandé à trois panélistes de charger le 12 couverts Brandt VH1772J ainsi que le 15 couverts Electrolux EES69300L avec une quantité de vaisselle largement supérieure aux capacités annoncées. Nous leur avons précisé de remplir les appareils selon leurs habitudes. Les résultats sont surprenants. La première personne, qui utilise un lave-vaisselle Miele jusqu'à quatre fois par semaine, a mis majoritairement des assiettes, des plats en céramique, des verres et des couverts. Mais pas de casseroles ou de plats, qu'elle a l'habitude de laver à la main. Le deuxième testeur a laissé de l'espace entre les assiettes, de peur qu'elles ne puissent être nettoyées correctement. Le troisième a fait de même pour les assiettes mais a, lui, privilégié les casseroles et les plats. Si la quantité de vaisselle que peut accueillir un 15 couverts dépasse d'environ 20 % celle d'un 12 couverts, cela n'est donc valable qu'en suivant un plan de chargement précis. En pratique, notre expérience montre que nous avons tous des usages différents et qu'il est important, au moment de faire son choix, d'étudier et de manipuler les tiroirs en magasin en fonction de ses habitudes. L'optimisation du chargement dépend du type de vaisselle lavé et des multiples possibilités d'agencement proposées (picots rabattables, hauteur des tiroirs réglables, etc.). Autant de raisons de ne pas trop se laisser séduire par la machine qui se vantera de laver plus de couverts… avec le même espace intérieur. ◆

Nos conseils pour un lavage efficace

 # Enlevez les gros résidus de nourriture avec de l'essuie-tout ou une éponge pour ne pas encrasser les filtres. Il est en revanche inutile de rincer la vaisselle, car les détergents réagissent à la saleté !

 # Placez ce qu'il y a de plus sale à l'endroit où le jet est le plus puissant (en général, en bas).

 # N'empilez pas la vaisselle et vérifiez que les grands plats ne gênent ni les bras d'aspersion, ni l'ouverture de la trappe de détergent.

 # Évitez de faire tourner votre appareil à moitié vide, sauf s'il dispose d'une option demi-charge.

L'AVIS DE L'EXPERT

A. LECOMTE

AISSAM HADDAD
Notre spécialiste électroménager

« Attention aux plinthes »

« Les lave-vaisselle destinés aux cuisines aménagées sont livrés sans parois latérales, façade et top. Pour un remplacement, il conviendra de déshabiller l'ancien appareil afin d'équiper le nouveau. Dans tous les cas, avant d'acheter, vérifiez bien la hauteur de votre plan de travail ainsi que celle de la plinthe et son retrait. Le risque est de se retrouver avec une porte de lave-vaisselle qui vient heurter la plinthe à chaque ouverture. Certains revendeurs de cuisines – tel Ikea – ont des cotes spécifiques, excluant la possibilité d'installer n'importe quelle machine. N'hésitez pas à contacter votre cuisiniste pour savoir si tel ou tel nouveau modèle est compatible avec vos meubles. »

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE
Chance ou menace ?

Recommandations ciblées, sites plus ergonomiques, assistants virtuels… l'intelligence artificielle bouleverse nos habitudes. Mais le prix à payer, en matière de vie privée et de protection des données, inquiète les consommateurs.

— Par **MORGAN BOURVEN** avec **GRÉGORY CARET** - Illustrations : **GONOH**

Un article sur l'intelligence artificielle (IA) dans *Que Choisir ?* Drôle d'idée, tant le sujet peut sembler technique et futuriste. Pourtant, l'IA regroupe des technologies que nous utilisons déjà au quotidien. La reconnaissance faciale ou biométrique, les recommandations de films, musiques ou produits selon nos goûts, les prévisions de trafic sur GPS, le pilotage automatique des avions de ligne (et bientôt des voitures), la dictée vocale, les logiciels de traduction… Toutes ces applications fonctionnent grâce à des systèmes d'intelligence artificielle. C'est-à-dire, en simplifiant, des programmes informatiques capables de simuler certains aspects de l'intelligence humaine (classification, déduction, raisonnement, etc.) pour prendre des décisions, faire des prédictions ou des suggestions.

La consommation en première ligne

L'un des secteurs ayant le plus rapidement succombé aux promesses de l'IA est celui de la consommation. L'objectif : faciliter le processus d'achat pour nous inciter à dépenser plus. *« On peut mettre en avant des produits susceptibles d'intéresser le client ou complémentaires à celui acheté, mais aussi une promotion spécifique. Ou encore changer l'organisation d'un site marchand en fonction du profil de la personne »*, explique Marie Langé, cofondatrice de l'agence Amasai, qui aide les entreprises à tirer parti de l'intelligence artificielle. *« On ne s'en rend pas forcément compte, mais grâce à l'IA, les boutiques en ligne sont de plus en plus personnalisées »*, observe-t-elle. Par exemple, un vendeur de vêtements pourra changer sa page d'accueil en fonction du sexe de l'internaute. L'IA permet aussi d'améliorer l'ergonomie des sites grâce à l'analyse du comportement des visiteurs, en repérant les éventuels freins à l'achat. Une pratique que l'on retrouve aussi dans les magasins physiques : *« Des marques étudient le parcours de leurs clients pour voir où ils s'arrêtent ou non, afin de placer certains produits à des endroits stratégiques »*, ajoute la spécialiste.

La puissance des algorithmes donne une nouvelle dimension à l'analyse de nos comportements d'achat

Une publicité très ciblée

Si ces outils existaient déjà par le passé, la puissance des algorithmes les fait évoluer sur une nouvelle échelle. *« Là où il fallait envoyer une armée de sondeurs sur le terrain, on obtient et on traite maintenant des données pour une somme dérisoire, et très rapidement »*, explique l'universitaire Bernard Benhamou, secrétaire général de l'Institut de la souveraineté numérique. L'IA peut donc optimiser concrètement « l'expérience d'achat », mais c'est loin d'être son utilisation la plus fréquente. *« Celle-ci passe essentiellement par des systèmes de récupération et d'analyse des données laissées par les consommateurs sur différents sites, pour leur proposer, via des recommandations, ce qui est susceptible de les faire craquer »*, assure l'informaticien et philosophe Jean-Gabriel Ganascia, auteur de plusieurs ouvrages sur l'intelligence artificielle. Un procédé gagnant-gagnant, pour les marques, qui créent des publicités plus efficaces, ainsi que pour les sites, qui affichent ces dernières, car elles sont plus rentables. *« C'est le fondement économique des grandes entreprises numériques : gagner de l'argent avec des services gratuits grâce à la publicité »*, rappelle-t-il.

L'IA a fait entrer la pub dans un nouvel âge d'or : loin de s'adresser à une foule indifférenciée, elle cible désormais les individus, dont elle connaît les moindres secrets. *« Les* data brokers *(« courtiers de données », en français) récupèrent jusqu'à 3 000 paramètres sur une personne,* explique >>>

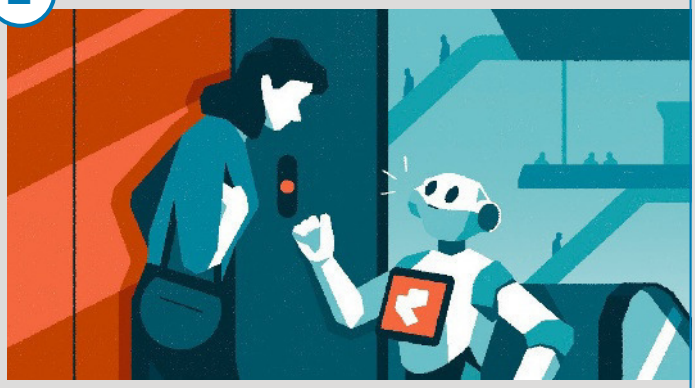
LES 12 TRAVAUX DE L'IA

Selon une étude de la société de conseil Capgemini, plus d'un quart des distributeurs avaient, en 2018, déployé une ou plusieurs solutions d'intelligence artificielle, contre 4 % en 2016. C'était le cas de 68 % des sites de vente en ligne, mais aussi de 10 % des commerces « en dur ». Leurs expériences sont diverses et pourraient bien modeler le futur de la consommation.

1 ÉVITER LE PASSAGE EN CAISSE

Amazon a développé un système de paiement sans caisse, qui détecte chaque article pris en rayon. Ils seront payés automatiquement avec le porte-monnaie en ligne du client à sa sortie du magasin.

2 ASSISTER LES CLIENTS

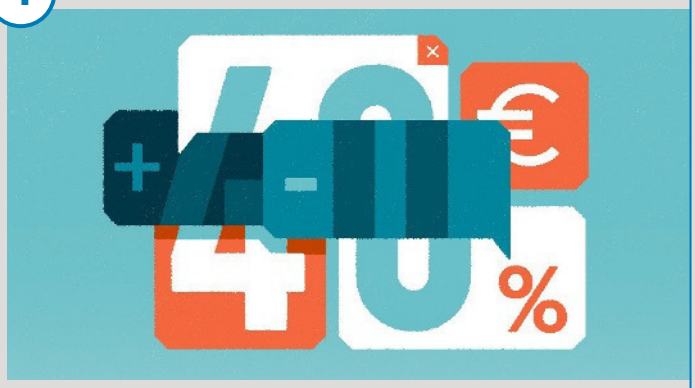


De nombreux sites ont déployé des « assistants virtuels » (*chatbots*, en anglais) pour aider les internautes. Et dans certains magasins, des robots sont même capables de guider le client en plusieurs langues.

3 AJUSTER LES PRIX

L'IA sert à la modélisation de différentes stratégies tarifaires, afin de permettre aux marques de lancer une promotion à la bonne période ou de cibler un nouveau client avec une offre spéciale.

4 PRÉDIRE LES TARIFS



Les coûts de certains produits évoluent en fonction de la saison, de la demande ou de la sortie d'un nouveau modèle. Prévenir les clients d'une future évolution est susceptible de les fidéliser.

5 RECONNAÎTRE LES PRODUITS

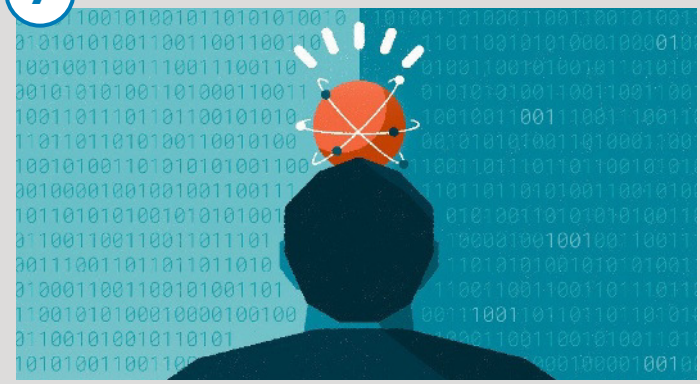
À partir de la photo d'un produit, les outils de recherche visuelle proposent d'autres articles similaires ou liés (comme des vêtements assortis, des accessoires, etc.).

6 REMPLACER LES CABINES D'ESSAYAGE

Des cabines virtuelles scannent le corps du client, le modélisent et lui proposent des vêtements à sa taille. L'Oréal, Sephora et Estée Lauder travaillent à des miroirs pour tester le maquillage en réalité augmentée.

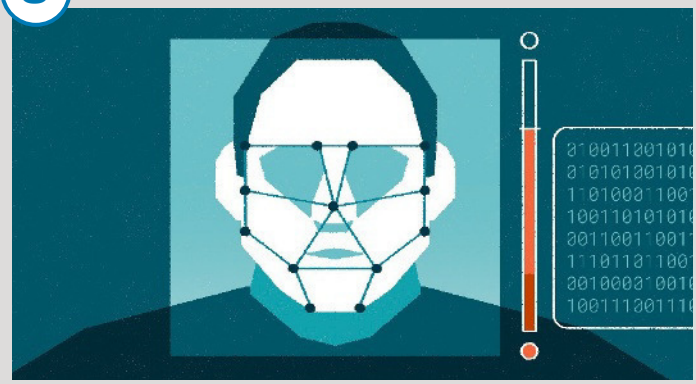
GONOH/AGENT 002

7 AIDER À CHOISIR



La marque The North Face utilise le programme Watson d'IBM, qui peut répondre aux questions des clients en langage naturel pour leur proposer des produits en fonction du contexte (un hiver à Paris, par exemple).

8 ANALYSER L'HUMEUR DU CLIENT



Certains supermarchés Walmart, aux États-Unis, ont installé un système d'analyse faciale au niveau des caisses. Si un client semble mécontent, une alerte est envoyée afin qu'un employé intervienne.

10 POSITIONNER LES ARTICLES

L'analyse des trajets des clients dans une boutique permet de déterminer les endroits où il est stratégique de placer certains produits et, à l'inverse, les zones à éviter, car les consommateurs y passent sans s'arrêter.

11 AMÉLIORER LA LOGISTIQUE

Renforcer les chaînes d'approvisionnement et réduire la dépense énergétique : ces possibilités de l'IA sont invisibles pour le client, mais représentent des sources d'économie importantes pour les marchands.

>>> Bernard Benhamou. *Ils peuvent ainsi faire des recoupements incroyables : aux États-Unis, un acte aussi insignifiant qu'acheter une certaine marque de soupe ou de voiture donne un indice sur votre orientation politique.* »

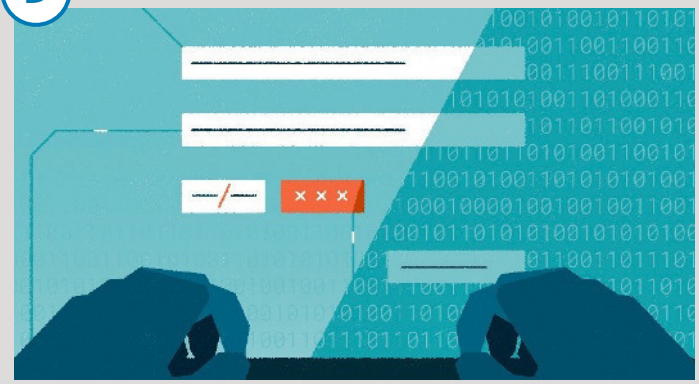
Menace sur la vie privée ?

« *L'intelligence artificielle, ce sont des statistiques. Et pour qu'elles soient significatives, il faut un gros volume de données* », résume Marie Langé. C'est pourquoi seuls les sites les plus importants, pour l'instant, peuvent employer de tels outils. Or, leur récolte massive de données n'est pas sans créer de fortes inquiétudes quant au respect de la vie privée. « *En réalité, les marques ne se servent pas des informations personnelles (nom, âge, adresse…) des utilisateurs*, certifie la spécialiste. *L'algorithme analyse seulement le comportement des internautes et procède par mimétisme. Il va ainsi estimer que ceux qui ont vu tel produit auront tendance à aller voir tel autre, donc ce dernier sera mis en avant sur le site. Mais tout cela reste anonyme.* »

« Ces outils peuvent être employés pour soumettre les individus aux grandes marques, en les manipulant par leurs désirs »

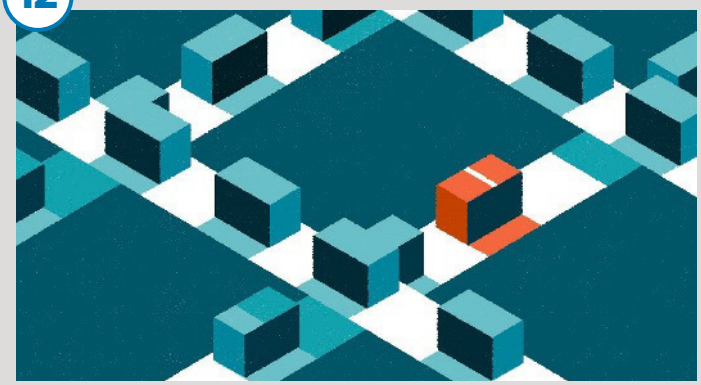
Bernard Benhamou ne partage pas cet optimisme. « *Il faut repenser le rapport entre les entreprises et les informations issues du consommateur, car elles disent bien plus que ses habitudes de consommation. Des achats anodins – sans parler des achats sensibles, comme des médicaments – peuvent être révélateurs et entraîner des pratiques déviantes.* » Et de citer le scandale Cambridge Analytica, du nom de cette société qui a « aspiré » les données personnelles de plusieurs dizaines de millions de comptes Facebook dans le but de délivrer des messages favorables

9 EMPÊCHER LES FRAUDES



Plusieurs sociétés travaillent sur des logiciels visant à détecter les paiements frauduleux, en ligne et en magasin, en se fondant sur l'analyse du comportement habituel du consommateur.

12 OPTIMISER LES STOCKS



En analysant les ventes d'un produit (en fonction du lieu, de la date, de la météo...), l'IA peut prédire la demande. Au Royaume-Uni, les supermarchés Morrisons ont pu réduire de 30 % les ruptures de stocks.

GONOH/AGENT 002

au Brexit, au Royaume-Uni, ainsi qu'à l'élection de Donald Trump en 2016, aux États-Unis. Cette affaire dépasse le cadre de la consommation, mais montre, selon lui, que *« le rapport bénéfices-risques »* de l'IA est déséquilibré. *« Ces outils peuvent vraiment apporter des avantages aux consommateurs, mais si le prix à payer est celui d'une manipulation de masse, comme on en voit aujourd'hui, il est bien trop élevé »*, alerte l'universitaire. Jean-Gabriel Ganascia tire la même conclusion : *« L'IA peut éclairer les clients, leur permettre de mieux choisir le produit idéal pour eux, celui avec le moins d'ingrédients indésirables, etc. Mais elle peut aussi être employée pour soumettre les individus aux grandes marques, en les manipulant par leurs désirs. »* Ces dangers, les consommateurs les ressentent déjà : notre enquête menée auprès de 15 120 personnes (lire l'encadré ci-contre) montre qu'en majorité, elles craignent que les marques n'utilisent l'IA pour les instrumentaliser. Et demandent des garde-fous pour éviter les dérives. ◆

NOTRE ENQUÊTE QC

L'IA oui, mais pas en magasin !

Les consommateurs reconnaissent les atouts de l'intelligence artificielle pour la santé, la sécurité routière ou le maintien de l'ordre, mais pas dans l'aide à l'achat.

Bien qu'elle soit présente dans notre vie de tous les jours, l'intelligence artificielle reste un concept flou pour une bonne moitié des Français. Selon notre enquête*, ils sont seulement 10 % à se dire bien informés sur ce sujet, 41 %, plutôt informés et près d'un sur cinq assure même ne jamais en avoir entendu parler. Ce qui se ressent sur l'estimation de la présence de l'IA dans le quotidien : elle n'est très présente que pour 12 % des sondés (20 % des 18-39 ans) et plutôt présente pour un tiers d'entre eux (34 %). Sans surprise, ce sont les personnes à l'aise avec les nouvelles technologies qui sont les plus nombreuses (44 %) à juger que l'IA est très présente au quotidien. Interrogés sur les services rendus par l'intelligence artificielle – aujourd'hui ou dans le futur –, les Français préfèrent ceux qui ne sont pas liés à la consommation. Ils jugent l'IA très utile pour prédire les accidents de la route (54 %), la criminalité (48 %) et les problèmes de santé (46 %), mais moins intéressante pour présager des pannes sur les produits d'électroménager (36 %) ou d'éventuelles difficultés financières (30 %). Enfin, ces sondés ne sont que 29 % à trouver l'IA très utile pour les aider à choisir leur fournisseur d'énergie, une proportion qui chute à 22 % pour les contrats d'assurance, à 21 % pour la musique et les films et à 20 % pour les achats de manière générale. C'est sur ce critère que le rejet est le plus fort, puisque 35 % d'entre eux considèrent l'IA complètement inutile pour faire leur choix.

Seuls **12 %** des Français pensent que l'IA est très présente dans leur vie.

59 % des Français estiment que les autorités n'ont pas assez de contrôle sur l'IA.

Un usage abusif des données

Ce rejet des recommandations peut s'expliquer par les craintes concernant la vie privée : 51 % des Français pensent, en effet, que l'IA va conduire à des utilisations abusives de données personnelles. Ils sont autant à estimer que les entreprises emploient l'IA pour manipuler les décisions des consommateurs. Et, puisque 54 % des personnes sondées jugent difficile d'établir des responsabilités en cas d'erreur ou d'abus d'une IA, elles sont 71 % à considérer que les consommateurs devraient être informés lorsqu'ils se trouvent face à un tel outil. Enfin, 64 % veulent avoir la possibilité de dire non à une décision prise par une intelligence artificielle. Un renforcement du pouvoir de l'individu, réclamé alors que 59 % des Français ne font pas confiance aux autorités pour exercer un contrôle suffisant sur les sociétés utilisant l'IA.

** Enquête menée fin 2019 auprès d'un échantillon de 15 120 personnes en Allemagne, Belgique, Danemark, Espagne, France, Italie, Pologne, Portugal et Suède. Seuls les résultats français sont ici considérés.*

LIVRAISON DE COURSES

Toujours plus, toujours plus vite !

Les allées des supermarchés ne seront bientôt plus qu'un lointain souvenir, car les livraisons de courses deviennent possibles dans un nombre croissant de magasins, et de plus en plus rapides en ville. Nous avons essayé plusieurs de ces offres.

— Par **ELSA ABDOUN**

Adieu vendeurs, caissières, cabas, caddies ? On pourrait le croire, tant les offres de livraison de courses se multiplient en ce moment. Des plateformes numériques, rassemblant des milliers de livreurs indépendants, proposent depuis peu ce service, y compris dans les zones rurales, tandis que d'autres réduisent considérablement les délais de traitement des commandes dans les grandes agglomérations.

Jusqu'à présent, à la campagne ou dans les petites villes, le drive constituait la seule alternative aux rayons physiques des grandes surfaces. En effet, la faible densité de population rend trop coûteuses les tournées en camion effectuées par des salariés, et les habitants de ces territoires, souvent équipés d'une voiture, sont peu demandeurs de la livraison à domicile. Mais même en zones rurales, cette dernière se révèle parfois essentielle, et pas seulement en période de pandémie. *« Elle peut être utile aux personnes âgées qui ont des difficultés à se déplacer »*, rappelle en particulier Thierry Desouches, porte-parole de Système U. Depuis 2016, deux start-up françaises, Shopopop et Yper, tentent de relever ce défi : livrer tous les Français, ou presque, en faisant appel à des travailleurs indépendants, payés pour aller chercher les drives des clients qui ne souhaitent pas se rendre sur place. *« C'est un système plus flexible »*, justifie Johan Ricaut, cofondateur de Shopopop, qui affirme collaborer déjà avec près d'un millier d'enseignes de la grande distribution. Yper, elle, revendique une alliance avec 1 500 points de vente, répartis pour moitié entre commerces de proximité et supermarchés.

Des services encore très urbains

Des résultats en demi-teinte

Pour mieux comprendre le fonctionnement de ces deux plateformes et nous faire une première impression, nous avons eu recours à leurs services (notamment pour la livraison d'alcool : lire l'encadré p. 55). Et les résultats sont mitigés… Shopopop, elle, réalise un sans-faute. Le site web de l'hypermarché le plus proche de notre lieu de vacances étant partenaire, cette prestation a été fournie en un clic, moyennant 9 €. Des créneaux d'une demi-heure étaient disponibles le jour même, et le livreur est arrivé avec 15 minutes d'avance. Mais ce « test » s'étant déroulé dans le Grand Ouest, où la start-up nantaise est particulièrement bien installée, on ne peut pas affirmer qu'elle aurait répondu à nos attentes de la même façon ailleurs en France.

En revanche, notre première tentative avec Yper, hors de ses zones d'implantation (qui sont le Nord, l'Est et la région parisienne), s'est soldée par un échec. Il est vrai que la plateforme prend des risques avec son « plan B » : elle propose de livrer les clients depuis les supermarchés avec lesquels elle n'a pas noué un partenariat. Pour ce faire, il faut commander avec la formule drive sur le site Internet d'un distributeur puis, dans un second temps, faire appel à un livreur, par l'intermédiaire d'Yper, qui ira chercher les commissions.

Nous avons d'abord passé commande dans une grande ville de Charente-Maritime. Le site d'Yper fonctionne mal pendant 48 heures, puis aucun livreur n'est libre le jour prévu… ni même le suivant. Nous sommes par conséquent obligés de contacter la grande surface pour annuler le drive (ce qu'elle accepte, heureusement, sans frais), et de partir faire nos courses à pied et

Bon à savoir

Gratuit pour certains clients

Monoprix, Auchan, Carrefour, Houra… plusieurs enseignes proposent la livraison gratuite, à partir d'une certaine somme dépensée, pour les femmes enceintes et/ou les personnes à mobilité réduite. N'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre magasin.

P. TURPIN/PNS

Depuis peu, des plateformes proposent de vous livrer chez vous, même quand vous habitez à la campagne.

le ventre vide. Le second essai, à Paris, se révèle à peine plus concluant: le livreur ne parvient pas à récupérer nos achats, car nous ne sommes pas inscrits sous le même nom sur le site du supermarché et sur celui d'Yper (le numéro sur le bon concorde pourtant). Quant à celui censé le remplacer, il ne sonnera jamais à notre porte. Nous devrons donc relancer le service client pour récupérer nos provisions le lendemain. Bilan des opérations: la livraison des courses partout et pour tout le monde ne semble pas encore garantie… Sauf dans les agglomérations de taille importante, où elle devient même ultrarapide, entre autres grâce à l'arrivée de plateformes jusqu'alors spécialisées dans la livraison de repas préparés par des restaurants. C'est le cas de l'entreprise britannique Deliveroo, qui s'est récemment associée avec les enseignes du groupe Casino, et vise la couverture de 1 500 points de vente d'ici à 2021. Mais aussi de l'américaine Uber Eats, qui a annoncé cet été avoir signé un accord d'exclusivité avec Carrefour, tout en affirmant coopérer déjà avec 330 magasins dans près de 100 villes françaises.

Livrées en 18 minutes !

Ces sites Internet ne proposent bien sûr pas de livrer les commissions de la semaine, puisque leurs coursiers se déplacent à deux-roues. Mais ils permettent de faire des courses d'appoint, pour un dîner improvisé, quand un ingrédient manque en plein milieu d'une recette ou que l'on doit faire face à une soudaine >>>

ALCOOL À DOMICILE

Les plus jeunes risquent de trinquer

Parmi la liste des « essentiels » des supermarchés proposés à la livraison express par des plateformes telles qu'Uber Eats ou Deliveroo figurent toutes sortes d'alcools. Or, on peut sérieusement douter que les livreurs indépendants qui travaillent avec ces sites, souvent à une cadence élevée, s'assurent que ces boissons ne finissent pas dans les mains de mineurs (à qui la vente de tels produits est interdite en France). Nous avons fait l'expérience avec un ado de 14 ans, à Paris. Après avoir coché la case « je certifie avoir plus de 18 ans » sur le site d'Uber Eats, celui-ci a reçu chez lui, 30 minutes plus tard et sans se voir poser la moindre question, assez d'alcool pour se saouler. Une négligence inacceptable. Aux caisses des supermarchés comme à la porte de la maison, la carte d'identité devrait toujours être demandée. Question de santé publique.

P. LE MASSON/VOIX DU NORD-MAXPPP

Les livreurs indépendants pédalent beaucoup pour gagner peu.

>>> pénurie de couches pour bébé. *« Nous sommes davantage sur de la petite épicerie de dépannage »*, résume Damien Stéffan, responsable de la communication chez Deliveroo France.
L'offre s'avère beaucoup plus limitée que sur les sites des distributeurs, mais l'essentiel y est, ou presque. Attention, cependant : si le tarif de la livraison est faible (généralement autour de 3,50 €), les prix des articles peuvent avoir été gonflés. Ils étaient entre 10 et 15 % plus élevés qu'en magasin dans le panier Monop' commandé via Deliveroo, et beaucoup des produits Carrefour apportés par Uber Eats étaient facturés même 30 % plus cher. La condition pour bénéficier d'une prestation de luxe : nous avons récupéré nos courses à chaque fois très rapidement, en 18 minutes pour Uber Eats, un record.
Et les distributeurs s'y mettent aussi : Franprix promet à présent sur son propre site web une livraison en moins de 40 minutes à Paris, Lyon et Marseille, et annonce l'extension prochaine du service à d'autres villes. Le coût de la livraison équivaut à celui qui figure sur les sites d'Uber Eats, Deliveroo ou Glovo (une plateforme espagnole de livraison de courses et de repas en Île-de-France). Mais le choix des produits est beaucoup plus large et, surtout, leurs prix, identiques à ceux affichés dans les points de vente. La livraison express de Franprix est le dernier service que nous avons testé, et nous n'avons pas été déçus. Le livreur est arrivé en seulement 30 minutes. Notons néanmoins qu'il était très pressé de repartir, comme tous ses confrères avant lui…

Le prix des articles est gonflé

La raison ? Comme eux, il travaille avec le statut d'indépendant et le gain à la course se compte le plus souvent sur les doigts des mains. Une somme à laquelle il faut ensuite retirer le prix de l'achat ou de la location d'un vélo, voire celui de l'essence pour les déplacements en voiture, puis environ 25 % de charges pour ceux qui se déclarent comme auto-entrepreneurs. À partir de là, peu de chances de se verser un smic, même en roulant très vite et très longtemps… Il est bon de le savoir : si les supermarchés proposent ces nouvelles prestations à des prix abordables, c'est uniquement parce qu'ils peuvent à présent s'appuyer sur des milliers de livreurs faiblement rémunérés. ◆

SHOPOPOP ET YPER

Une économie collaborative, vraiment ?

« *Faites-vous livrer par un footballeur* », « *rendez service à vos voisins* », « *le Blablacar de la livraison* »… le marketing de Shopopop et d'Yper surfe sur l'image flatteuse d'une économie collaborative, non professionnelle, conviviale et même écologique : le « *particulier livreur* » est censé profiter de son propre déplacement pour rapporter les courses à son voisin, et ainsi participer à réduire les émissions de CO_2.
En réalité, on voit mal la différence avec Uber Eats et Deliveroo. « *La majorité des utilisateurs qui livrent le font pour de l'argent* », regrette Sébastien Vray, créateur de l'application Courseur, laquelle propose également de faire les courses pour ses voisins mais, cette fois, gratuitement. L'expérience relatée par notre livreur Shopopop (nous n'avons pas pu poser nos questions à celui affilié à Yper) conforte d'ailleurs cette idée. Ce dernier affirmait consacrer cinq jours par semaine à ce petit boulot, afin d'arrondir ses fins de mois (d'environ 300 €) en attendant de retrouver un emploi stable.
Et on ne peut pas dire que Shopopop et Yper se démènent pour changer les choses. Car la séparation est nette entre, d'un côté, la communication à destination des clients et des prospects de cette société et, de l'autre, les « *campagnes de recrutement* » de livreurs, comme le formulait très clairement Johan Ricaut, cofondateur de Shopopop (avant de se reprendre et de préférer parler de « *campagnes pour lever une communauté* »).
Et si ce dernier promet que son application privilégie les livreurs occasionnels, cela n'empêche pas cette dernière d'inviter les clients à leur décerner une note, de une à cinq étoiles… exactement comme à un chauffeur Uber.

SHOPOPOP

Les clients de Shopopop sont invités à décerner une note à leur livreur… exactement comme à un chauffeur Uber.

VOITURES HYBRIDES

Savoir en profiter

Selon leur technologie, les véhicules mi-électriques, mi-thermiques n'offrent pas les mêmes avantages. Pour en tirer parti tant sur le plan environnemental que financier, mieux vaut connaître leurs spécificités.

— Par **YVES MARTIN**

DR

Depuis les années 2000 et l'apparition de la Toyota Prius en France, les voitures hybrides occupent de plus en plus le terrain. D'après le Comité des constructeurs français d'automobiles (CCFA), elles représentaient 11,3 % de part de marché sur les six premiers mois de 2020. Un volume en très nette progression par rapport à la même période l'an dernier, qui s'établissait alors à seulement 5 %. Il est vrai que les constructeurs ont étoffé leur catalogue et qu'une grande majorité d'entre eux propose désormais au moins un véhicule de ce type. Toutes solutions confondues, on dénombre aujourd'hui une petite centaine de modèles, des citadines (telles les Renault Clio E-Tech Hybride ou Toyota Yaris Hybride) aux sportives (comme les BMW i8 Roadster et Porsche Panamera Turbo S E-Hybrid). Il en existe pour tous les goûts et tous les budgets !

À l'achat, une hybride coûte plus cher qu'une auto à moteur thermique, jusqu'à plusieurs milliers d'euros de plus à verser pour les plus sophistiquées. Toutefois, les ventes en fin d'année devraient continuer à croître grâce aux aides financières. Vous pouvez, en effet, bénéficier d'un bonus écologique de 2 000 € pour l'acquisition d'une hybride rechargeable neuve, sous réserve qu'elle produise moins de 50 g de CO_2/km, que son prix n'excède pas 50 000 € et que son autonomie dépasse 50 km en mode électrique.

Il vous est également possible de toucher, depuis juin, une prime à la conversion de 2 500 € ou 5 000 € sous condition de revenus, si vous mettez au rebut un véhicule classé Crit'Air 3 ou plus (soit les essence immatriculés avant 2006 et les diesel d'avant 2011). En outre, concernant la taxe de la carte grise, certaines régions proposent une réduction de moitié, voire une exonération totale, donc une économie supplémentaire de plusieurs centaines d'euros.

Tous les atouts liés à ce système sont perceptibles sur des trajets urbains et périurbains ou de courtes distances

Moins de frais à l'usage

L'hybride permet aussi de réduire ses dépenses. Ainsi, en fonction de la technologie embarquée, vous économisez jusqu'à 40 % de carburant en ville – ou vous n'en consommez plus s'il s'agit d'un modèle rechargeable capable d'évoluer en mode 100 % électrique. Une solution avantageuse, car vous ne déboursez que de 0,75 € à 2 €, selon le tarif de l'électricité en vigueur, pour un « plein » avec lequel vous parcourez environ 50 km. C'est cinq à six fois moins cher qu'avec un moteur thermique à essence. Nous vous conseillons donc d'optimiser vos trajets (conduite douce, éviter les voies rapides…) pour utiliser au minimum ce dernier et rentabiliser le surcoût que représente une hybride.

De même, il est judicieux de profiter du système de récupération d'énergie au freinage : lorsque la voiture ralentit (levée de pied de l'accélérateur…), les batteries se rechargent gratuitement – et, au passage, cela soulage les freins. Moins sollicités, disques et plaquettes durent alors plus longtemps. Ajoutons que les recharges à répétition sur la route vous font gagner quelques kilomètres d'autonomie. Bien sûr, tous les atouts liés à ce système sont surtout perceptibles quand vous roulez en zones urbaines et périurbaines ou que vous couvrez de courtes distances. Son intérêt est limité, voire nul, sur autoroute ou pour de longs déplacements à une vitesse stabilisée. ◆

>>>

Hybride, vous avez dit hybride ?

En fonction de l'hybridation, les gains de consommation varient et vous faites de plus ou moins grandes économies.

Une voiture hybride associe un moteur thermique, à essence ou diesel, à au moins un moteur électrique. Si la sémantique semble claire, les appellations commerciales des constructeurs sont plus floues et créent parfois la confusion. Il existe quatre solutions d'hybridation, et seules deux permettent de rouler, plus ou moins longtemps, en mode électrique. Selon votre usage, il sera judicieux d'opter pour tel système plutôt que tel autre.

LES MICRO-HYBRIDES

Cette technologie est la plus simple à mettre en œuvre. Il s'agit de greffer un alterno-démarreur (un « gros » alternateur de 3 kW utilisé pour recharger la batterie et lancer le moteur). Celui-ci assure exclusivement la fonction Stop & Start : **le moteur thermique se coupe à l'arrêt et redémarre automatiquement** lorsque le conducteur lâche le pied du frein.

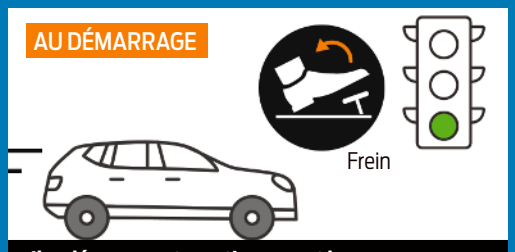
 # Conseil de *Que Choisir* : pour obtenir plus de confort et éviter de trop solliciter le système, désactivez-le dans les embouteillages.

⊕ Pas de surcoût et une consommation légèrement réduite (de 10 %).

⊖ Utile uniquement en ville.

 # Pour qui ? Le citadin.

Le moteur thermique se coupe.



Il redémarre automatiquement lorsque le conducteur lâche le pied du frein.

LES MILD-HYBRID *(hybrides légères ou mHEV, mild Hybrid Electric Vehicle)*

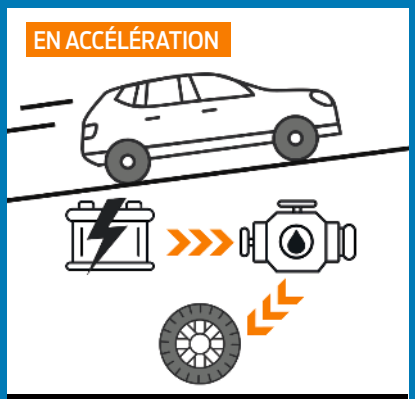
À l'instar des micro-hybrides, ici aussi, il n'y a pas d'entraînement des roues via le moteur électrique : c'est le rôle exclusif du moteur thermique. Le mild-hybrid constitue une évolution du Stop & Start. On y a ajouté un alterno-démarreur plus puissant (de 10 à 30 kW) et un système de récupération de l'énergie à la décélération, qui recharge une batterie spécifique (en plus de celle d'origine). Grâce à cette dernière, l'alterno-démarreur peut, lors des phases d'accélération, venir assister le moteur thermique, qui devra alors fournir moins d'effort (et consommera donc moins). Certaines voitures mettent en œuvre un second réseau électrique, plus puissant, sous 24 ou 48 V. Reconverti en 12 V, ce courant alimente ensuite le réseau traditionnel du véhicule. Avantage ? **La batterie, moins sollicitée, nécessite moins de phases de charge en roulant.** À la clé, des économies de carburant (le recours au moteur thermique est moindre). L'utilisation du 48 V permet aussi d'intégrer, par exemple, un compresseur électrique (eBooster), qui procure une suralimentation avant que le turbocompresseur principal ne prenne la relève. L'objectif est de limiter la puissance du moteur thermique tout en disposant de bonnes performances.

 # Conseil de *Que Choisir* : anticipez les arrêts et levez le pied de l'accélérateur au plus tôt pour profiter du système de récupération d'énergie, qui rechargera la batterie.

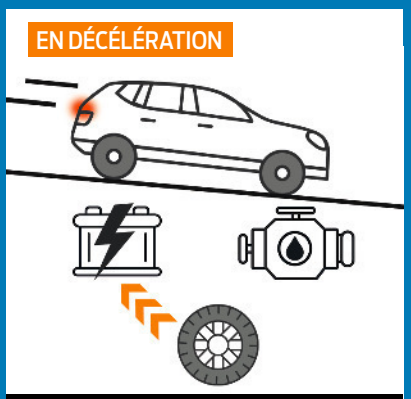
⊕ Une baisse de consommation de 15 à 20 % et un usage plus agréable.

⊖ Aucun mode 100 % électrique.

 # Pour qui ? Le périurbain.



L'alterno-démarreur apporte un surcroît de puissance.



Une batterie spécifique retransmet de l'énergie à l'alterno-démarreur.

LES FULL -HYBRID

(hybrides totales ou HEV, Hybrid Electric Vehicle)

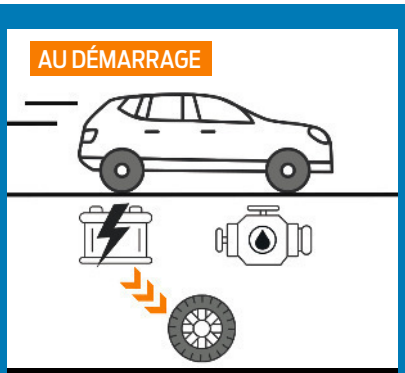
Il s'agit du premier vrai système hybride au sens littéral du terme : un moteur thermique associé à un autre, électrique, vont, chacun leur tour ou en simultané, entraîner les roues. Ce niveau d'hybridation plus sophistiqué reprend, bien sûr, les fonctionnalités proposées par les autres dispositifs, à savoir le Stop & Start et le système de récupération d'énergie au freinage, auxquels s'ajoute une possibilité de rouler en mode 100 % électrique. **Son autonomie est toutefois limitée à quelques kilomètres,** faute de disposer d'une capacité de batterie suffisante (elle est généralement comprise entre 1 et 3 kWh). Ainsi, lors des premiers tours de roues, c'est le moteur électrique qui officie, jusqu'à une certaine vitesse (50 km/h environ) et sur une très courte distance : quelques kilomètres seulement. Pendant cette phase, aucun carburant n'est nécessaire, mais si la charge de la batterie s'avère insuffisante, seul le départ de la voiture se fera en mode électrique, non le roulage. De même, dès que la vitesse augmente, le moteur thermique prend le relais. Sur la route, lorsque l'on a besoin d'un court instant de puissance (accélération pour un dépassement ou en côte, par exemple), les deux moteurs fonctionnent ensemble. Ainsi aidé par l'électrique, le thermique consomme moins. L'économie est plus importante en ville et peut atteindre jusqu'à 40 %. Sur des trajets mixtes combinant zones urbaines et voies rapides, le gain se situe entre 15 et 20 %.

 # Conseil de *Que Choisir* : ayez le pied léger au démarrage pour profiter au maximum de l'entraînement 100 % électrique et économiser davantage de carburant en ville.

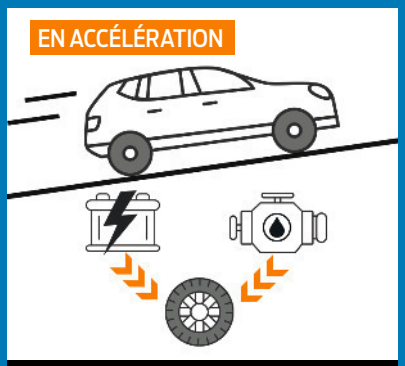
⊕ Une nette baisse de la consommation en zone urbaine, un gain en performance et un agrément moteur.

⊖ Un mode 100 % électrique très limité.

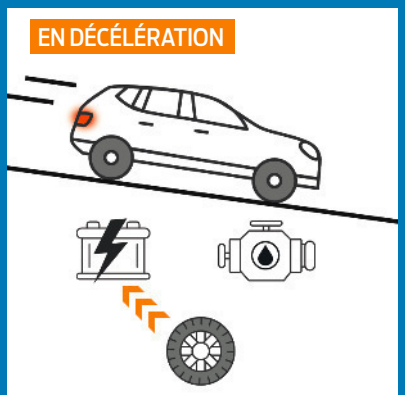
 # Pour qui ? Le citadin et le périurbain.



Le moteur électrique entraîne les roues, jusqu'à épuisement des batteries.



Les deux moteurs fonctionnent.



Les batteries sont rechargées.

Le moteur thermique recharge les batteries.

LES HYBRIDES RECHARGEABLES

(PHEV, Plug-in Hybrid Electric Vehicle)

Voici le trait d'union entre la voiture classique et le véhicule électrique. Certes, il s'agit du dispositif qui offre le plus de performances et de confort, mais il coûte cher. Son intérêt ? Des fonctionnalités identiques à celles offertes par l'hybridation totale et la possibilité de rouler en mode 100 % électrique sur 50 à 60 km. Pour cela, les PHEV disposent de batteries plus robustes (de 7 à 15 kWh) et d'un, voire plusieurs, moteur(s) électrique(s) plus puissant(s). Ce sont, par conséquent, **des modèles destinés à un usage quotidien** sur un parcours qui favorise l'autonomie (roulez au maximum en électrique, sans utiliser de carburant), à condition de pouvoir facilement les brancher sur secteur pour recharger leurs batteries. Cela dit, pas de stress ! Le moteur thermique prendra le relais dès qu'elles seront vides. Et chaque kilomètre ainsi parcouru les « regonflera », afin de leur rendre un peu d'autonomie en mode électrique. Si vous conduisez en 100 % électrique, vous ne consommez pas de carburant et votre facture peut diminuer de 20 %.

R.GAILLARD/REA

Il faut trois à cinq heures pour « regonfler » les batteries d'une hybride rechargeable.

 # Conseil de *Que Choisir* : servez-vous le plus souvent possible de la motorisation électrique pour amortir le surcoût à l'achat et profitez au mieux de la récupération d'énergie au freinage.

⊕ Une autonomie en mode 100 % électrique, une recharge sur secteur rapide et un éventuel mode 4 x 4.

⊖ Un prix d'achat élevé, un poids trop important et un volume de coffre parfois réduit.

 # Pour qui ? Le citadin, le périurbain et le petit rouleur.

ASSURANCE ANNULATION

Laisser traîner pour ne pas rembourser

En février dernier, soit un mois avant que ne soit prise la mesure de confinement imposée par le Covid-19, nous avons dû renoncer à un voyage réservé auprès de Pierre & Vacances, pour lequel nous avions souscrit une assurance annulation. Mon épouse s'étant blessée avant le début du séjour, notre médecin traitant lui a établi un certificat médical indiquant qu'elle ne pouvait plus marcher correctement. Et, donc, ne plus partir. Nous avons transmis à l'assureur tous les documents exigés. Cela fait maintenant quatre mois, au moment de la rédaction de ce courrier, que la compagnie ne cesse de nous demander ces pièces déjà communiquées. Visiblement, sa tactique est bien rodée : laisser traîner pour ne pas verser l'indemnité à laquelle nous avons légitimement droit ! ◆

M. et Mme Betrancourt, par courriel

AUTOMOBILE

Des rongeurs dans le moteur !

Au début de l'année, j'ai acheté un Volkswagen Tiguan neuf au prix de 40 000 €. Quelques mois plus tard, impossible de dépasser les 40 km/h ! Mon garagiste a constaté la destruction de flexibles par des rongeurs. Pour des questions écologiques, les durites sont désormais fabriquées avec des produits recyclés à base d'amidon, une matière dont raffolent ces bêtes. La réparation, qui m'a coûté 152,10 €, n'est pas prise en charge par la garantie du constructeur. Ce problème serait fréquent, à la campagne comme à la ville, ce qui explique sans doute pourquoi la garantie ne le couvre pas ! ◆ **Dominique Vaillant,** Marzy (58)

Escroquerie

HAMEÇONNAGE

Un faux message d'Ameli

Il y a quelque temps, Ameli (l'Assurance maladie) m'a envoyé un texto sur mon téléphone portable, m'informant que j'allais recevoir un remboursement de 503,99 €. Pour ce faire, je devais retourner un formulaire. Je ne l'ai ni rempli ni même ouvert. Était-ce une tentative d'hameçonnage ? ◆ **Arnaud B.,** Paris (75)

LA RÉPONSE DE QC

Oui, il s'agissait bien d'hameçonnage ! Cette pratique a été repérée et l'information, relayée sur le site Ameli.fr. L'objectif de cette arnaque est de récupérer vos données personnelles, en particulier vos coordonnées bancaires, via le formulaire à remplir, afin de les utiliser à votre insu. Sachez que l'Assurance maladie comme votre banque, les impôts ou la caisse d'allocations familiales ne demandent jamais la communication de telles informations par courriel ou par SMS. Certains indices peuvent vous conduire à vous interroger sur le caractère frauduleux de la sollicitation : fautes d'orthographe, adresse e-mail qui se cache derrière le nom affiché de l'expéditeur… En cas de doute, n'hésitez pas à contacter directement l'organisme officiel pour vérifier l'authenticité du message. Et signalez cette tentative de phishing sur la plateforme de lutte anti-spam, 33700.fr.

LOGEMENT

Pas de CDI, pas de location !

Je cherche à louer un logement. Malheureusement, bien que je dispose de garants, les agences refusent mon dossier parce que je suis en contrat à durée déterminée (CDD). Explication : la plupart d'entre elles privilégient les personnes en poste ou ayant signé un CDD d'au moins un an, en raison, soi-disant, de l'assurance de loyers impayés. De plus, la caution du locataire n'est pas prise en compte, sauf pour les étudiants. Cette pratique est-elle légale ? ◆ **Damien Counilh,** Andernos-les-Bains (33)

LA RÉPONSE DE QC

Un propriétaire-bailleur ne peut pas exiger un garant s'il a déjà souscrit, notamment par le biais de son agence immobilière, une assurance loyers impayés, sous peine de la nullité du cautionnement. En effet, il n'a pas le droit de cumuler les deux. Néanmoins, il existe une exception à ce principe quand le bien est loué à un apprenti ou à un étudiant (art. 22-1 de la loi du 6 juillet 1989). De plus, les assureurs fixent souvent des critères d'éligibilité tenant au type de contrat de travail et au revenu net mensuel pour conditionner leur garantie.

DESSINS MORICIO

TÉLÉVISION

TNT SAT prend son temps

Responsable d'un magasin d'électroménager dans le Haut-Rhin, j'attire votre attention sur un problème récurrent rencontré par mes clients qui reçoivent la télé via TNT SAT, système géré par Canal+. Mal couverts par les relais terrestres, ils ont dû passer par le satellite et s'équiper pour cela d'un décodeur intégrant une carte à renouveler tous les quatre ans, pour un coût de 15 €. Ces derniers mois, beaucoup se plaignent : leur compte a bien été débité, mais la nouvelle carte n'est pas arrivée. Si, pendant le confinement, la validité des anciennes a été prolongée, il semble que ce n'est plus le cas. Résultat ? L'écran reste noir ! Leurs tentatives pour obtenir des explications ou des dates de livraison précises auprès de TNT SAT se sont révélées infructueuses. Personne n'a daigné leur répondre. ◆ **Osman Alsat,** Rouffach (68)

CRÈMES SOLAIRES

Le leader absent de votre test

Quelle valeur peut avoir un test de crèmes solaires (*QC* nº 593) qui n'intègre pas l'un des poids lourds du secteur ? Peut-être que les produits Nivea Solaire sont bourrés de cochonneries, personne ne le saura. Peut-être présentent-ils, au contraire, des compositions irréprochables et des niveaux de protection satisfaisants contre les effets néfastes du soleil… En tant qu'utilisatrice de cette marque, j'aimerais bien le savoir ! ◆ **Astrid D.,** par courriel

LA RÉPONSE DE QC

Pour connaître la composition des crèmes solaires, vous pouvez tout d'abord vous fier à notre application gratuite QuelCosmetic. Ensuite, concernant leur efficacité, sachez que la définition du protocole d'évaluation par nos ingénieurs, les essais réalisés en laboratoire, ceux des panels d'utilisateurs, l'étude du compte rendu et la rédaction des articles nous imposent des délais importants. Pour nous assurer que la formulation d'un produit ne sera pas modifiée entre les analyses et la publication des résultats, nous interrogeons les fabricants. Or, Nivea a manifestement décidé de ne plus nous répondre. Impossible pour nous d'engager plusieurs milliers d'euros pour juger une référence qui ne sera potentiellement plus vendue au moment de la parution du test.

SMARTPHONE D'OCCASION

Batterie défectueuse

J'ai acheté sur Recommerce.com un iPhone reconditionné. Sa batterie présentant des signes de faiblesse, j'ai apporté l'appareil chez un réparateur agréé Apple. Comme il était encore sous garantie commerciale, j'ai ensuite envoyé la facture au vendeur pour un remboursement. Il a refusé, m'indiquant en outre que la garantie commerciale ne pourrait plus s'appliquer. En a-t-il le droit ? ◆ **A. C.**, Paris (75)

LA RÉPONSE DE QC

Facultative, la garantie commerciale est proposée par le vendeur ou le fabricant, et son application doit être sollicitée directement auprès du professionnel concerné (distributeur ou constructeur). Sa durée, ses conditions et les modalités de sa mise en œuvre sont définies dans un document contractuel (art. L. 217-15 du code de la consommation). Néanmoins, selon la situation, son bénéfice peut être perdu, notamment en cas de réparation effectuée par le client ou un tiers. Demandez à Recommerce.com de justifier son refus en prenant appui sur les termes de votre contrat. Par ailleurs, si vous avez acheté votre smartphone reconditionné il y a moins de deux ans, vous pouvez faire jouer la garantie légale de conformité – sachez toutefois que si le problème survient plus de six mois après l'achat, il vous faudra prouver qu'il préexistait. C'est le vendeur qui devra alors procéder à la réparation ou au remplacement du bien.

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

PROMOTION

Avec Armor Lux, il faut une loupe

Sur le site Internet d'Armor Lux, une publicité annonçait *« un 2e article à - 50 % »*. J'ai donc acheté une marinière à 55 € et une veste à 299 €. Or, sur le message, un astérisque, qui renvoyait à une note située en bas de page et écrite en minuscules caractères, précisait que la réduction s'appliquait sur l'article le moins cher… Je ne l'avais pas vu. Est-ce normal ? ◆ **M.-J. D.,** Loches (37)

LA RÉPONSE DE QC

Non. Si vous avez été induite en erreur sur le caractère promotionnel du prix, n'hésitez pas à dénoncer cette pratique commerciale trompeuse (art. L. 121-2 du code de la consommation). Armor Lux peut se voir reprocher d'avoir présenté les conditions de son offre avec des caractères trop petits. En matière de clauses abusives, il a été jugé qu'une police de corps 8 devait être la taille minimale permettant au consommateur d'être clairement informé (jugement du TGI de Grenoble, 6e ch., le 31/01/2002). Dans le cas où cette règle n'a pas été respectée, signalez-le à la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) du Finistère, département où se situe le siège de l'entreprise.

Service administratif

ACTE DE NAISSANCE

Ne passez jamais par un site payant

Pour obtenir un acte de naissance dont j'avais besoin pour mon dossier de mariage, j'ai surfé sur Internet. Je suis tombée sur la plateforme Actedenaissance.fr. J'ai alors rempli les formulaires demandés. Cependant, une fois effectuées toutes ces opérations, on m'a réclamé la somme de 30 €. Étonnée, car je savais que cette démarche était gratuite sur le site officiel Servicepublic.fr, je n'ai pas donné suite. Mais avant de me déconnecter, je me suis souvenu que j'avais transmis un scan de mon passeport. J'espère que l'on ne se servira pas de mon identité pour commettre des actes frauduleux. Vigilance, par conséquent ! ◆ **Valentine Payet,** par courriel

ENGIE

Court-circuit pour les heures creuses

Nous avons souscrit auprès d'Engie un abonnement d'électricité avec l'option tarifaire heures creuses (HC)/heures pleines (HP). Cette dernière semble avoir été supprimée, mais le fournisseur ne nous a pas prévenus. Je l'ai remarqué car mon ballon d'eau chaude ne fonctionnait plus. Peut-on modifier ainsi un contrat sans en avertir le client ? ◆

Damien Religieux, par courriel

LA RÉPONSE DE QC

Engie n'a pas le droit de mettre en œuvre des modifications sans vous informer de son projet, par voie postale ou par e-mail, au moins un mois avant la date d'application envisagée (art. L. 224-10 du code de la consommation). Le courrier ou le message électronique doivent préciser que vous pouvez résilier sans pénalité votre contrat dans les trois mois suivant sa réception. Dans votre situation, vérifiez d'abord qu'il n'y a pas de dysfonctionnement au niveau de votre installation (ballon d'eau chaude, compteur électrique...). Si elle est mise hors de cause, demandez des explications à Engie, par lettre recommandée avec AR ou par courriel. Exigez le respect de ses engagements contractuels et réclamez une indemnisation en cas de préjudice (art. 1103 et 1231-1 du Code civil).

DESSINS MORICIO

VOITURES ÉLECTRIQUES

Le jeu des 1 000 bornes

Je viens d'acquérir un véhicule électrique et je me trouve déjà confronté à la galère de son rechargement sur le domaine public. Quel badge et quel abonnement ? Quel prix et comment payer ? Quel accès aux bornes – quand elles ne sont pas hors service ? Certes, les performances de ma voiture me satisfont. Pour autant, je n'avais pas perçu toutes les difficultés liées à sa recharge, ni cette peur de rester au bord de la route lors de longs trajets... ◆

Maurice Barry, Limoges (87)

STATION-SERVICE

Une pièce d'identité en garantie

L'autre jour, je suis allé prendre de l'essence dans une station-service. Or, une fois à la caisse, la transaction bancaire a été refusée. Ne disposant d'aucun autre moyen de paiement sur moi que ma carte bancaire, j'ai dû signer une reconnaissance de dette à l'employé et lui laisser une pièce d'identité. A-t-il droit de conserver cette dernière en garantie jusqu'à mon règlement ? ◆

Jean-Claude V.-D., Dreux (28)

LA RÉPONSE DE QC

Cette reconnaissance de dette rédigée à la main constitue déjà, en tant que telle, une garantie d'être payée pour la station-service. Concernant les conditions de validité de cet acte, il doit être manuscrit, mentionner le montant dû en chiffres et en lettres, et comporter votre signature (art. 1376 du Code civil). Mais la loi n'exige pas qu'il soit assorti d'une carte d'identité. Déposer ainsi une telle pièce vous expose surtout à un risque d'usurpation d'identité, même si les données personnelles qu'elle contient ne doivent pas être conservées sans votre accord (art. 5 de la loi n° 78-17 du 06/01/1978, modifiée par le Règlement général sur la protection des données). Pour plus de précaution, mieux vaut donc la récupérer rapidement.

COMPLÉMENTAIRES SANTÉ

Remboursement sur justificatif

Avant de prendre en charge une dépense de santé, nombre de mutuelles exigent une facture des soins.

1 Des factures exigées malgré la télétransmission

« Ma mutuelle, Gras Savoye (Adréa), me réclame systématiquement les factures de radiologie, d'IRM et d'infiltration pour la part que je règle directement au centre, alors que ces actes sont télétransmis. Je ne comprends pas pourquoi. En revanche, les consultations chez le médecin sont remboursées automatiquement. » Ce témoignage d'une lectrice de *Que Choisir* est loin d'être un cas isolé. Des praticiens, généralistes comme spécialistes, confirment devoir régulièrement imprimer des factures à la demande de leurs patients, en dépit de la télétransmission, afin qu'ils puissent être indemnisés par leur assurance santé. Une requête pas simple à satisfaire cette année, le confinement ayant empêché de se rendre au cabinet médical pour récupérer le document. La pratique interpelle d'autant plus que la complémentaire ne prend pas l'initiative de contacter l'assuré quand cette pièce doit être fournie. C'est tout bénéfice ! Tant que ce dernier ne s'en aperçoit pas, la prise en charge des soins peut rester en suspens, alors qu'elle est prévue au contrat.

La Sécurité sociale ne précise pas aux mutuelles si l'assuré est au tiers payant partiel ou total, ni à qui rembourser la part restante.

2 Défaut d'information dans le flux des données

Les complémentaires exigent-elles de tels documents pour compliquer la prise en charge et se faire de l'argent sur le dos des assurés distraits ? Pour quelle raison la télétransmission ne suffit-elle pas ? Si la situation leur profite indéniablement, elle s'explique avant tout par un défaut d'information dans les flux de données en provenance de l'Assurance maladie, en cas de tiers payant. *« Lorsque la Sécurité sociale nous transmet une indication de tiers payant, elle ne précise pas s'il est total ou partiel,* détaille-t-on chez Henner. *Nous sommes dans l'obligation d'attendre la facture, que nous font parvenir le professionnel de santé ou le patient, pour procéder au remboursement. Au bout de trois mois, si le premier ne nous a pas adressé la pièce demandée, par défaut, nous indemnisons le second. »* Gilles Mazuir, directeur transformation de la gestion chez Mercer, souligne : *« Une fois que l'Assurance maladie a versé ce qu'elle doit au professionnel de santé, la mutuelle ne sait pas toujours qui a payé la part restante et qui il faut rembourser : le professionnel de santé ou l'assuré ? L'information ne figure pas nécessairement dans les données que nous réceptionnons. Soit le professionnel de santé n'a pas alimenté la rubrique dans son logiciel, soit il n'a pas eu la possibilité de le faire. »*

3 Une gestion variable

Pour les médicaments, le doute se lève facilement. De nombreuses pharmacies assurant le tiers payant intégral, les mutuelles savent qu'elles ne se trompent pas en leur adressant le remboursement. Mais pour d'autres professionnels de santé, c'est moins évident. Chaque complémentaire gère l'inconnue à sa façon. Chez Malakoff Humanis, *« afin d'éviter le versement d'un indu, nous mettons le dossier en attente, pour voir si le professionnel de santé nous envoie une demande de remboursement. Si ce n'est pas le cas, nous indemnisons alors le patient. »* Mercer opère différemment : *« En cas de tiers payant, si l'assuré a réglé la part complémentaire, il doit nous en donner la preuve avec la facture. »* D'autres mutuelles se contentent d'attendre qu'il se rende compte que ses soins n'ont pas été pris en charge...

4 Soyez vigilants

En cas de tiers payant partiel, la seule solution pour ne pas être lésé consiste d'abord à demander par précaution une facture au professionnel de santé. Ensuite, mieux vaut être attentif à ses remboursements. Veillez à consulter régulièrement vos relevés et à surveiller votre compte bancaire. Si votre mutuelle tarde trop à intervenir, n'hésitez pas à la contacter pour signaler le problème.

A. GELEBART/REA - GARO/PHANIE

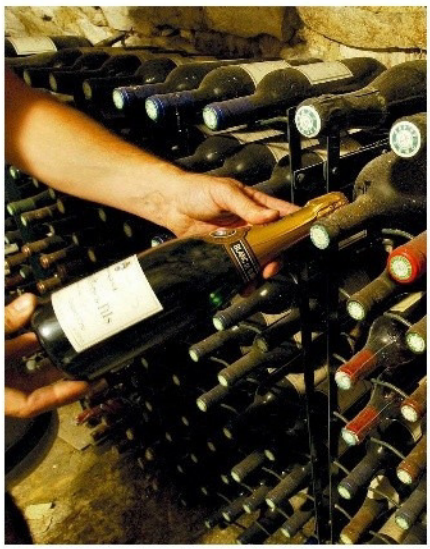
CONSERVATION

Pourquoi certains vins se gardent couchés

Afin d'éviter un vieillissement prématuré du vin, il est conseillé de stocker les bouteilles à l'horizontale. Mais cette règle n'est pas obligatoire pour tous les flacons.

EMPÊCHER L'OXYDATION

C'est bien connu, les bouteilles de vin se gardent couchées. Mais en savez-vous la raison ? Elle est simple : le bouchon, ainsi en contact avec le liquide, demeure humide et gonflé, ce qui assure son étanchéité. Si le contenant est conservé debout, le bouchon finira par s'assécher et, en se contractant, il laissera passer l'air. Le risque ? Une oxydation plus rapide du cru. Il s'agit d'une réaction chimique qui intervient au contact des molécules d'oxygène. La rouille est le résultat de l'oxydation du fer, le vinaigre, celui de l'oxydation du vin ! En revanche, les vins effervescents (champagnes, crémants...) supportent de rester à la verticale, car leur gaz maintient le bouchon humide. Les boissons fortes se rangent, elles aussi, debout, car leur teneur en alcool risquerait de dégrader le bouchon.



G. ROLLE/REA

SEULEMENT POUR LE LIÈGE

Cette règle ne s'applique qu'aux flacons dotés de bouchons en liège, les seuls susceptibles de se rétracter. Leurs versions synthétiques, en plastique, en aluminium, en canne à sucre, voire en verre, ne connaissent pas ce problème : les bouteilles peuvent donc être stockées à la verticale. Ces nouveaux systèmes de fermeture – dont certains sont étudiés pour continuer à faire respirer le vin – ont l'avantage d'éviter le fameux « goût de bouchon », apanage de ceux en liège.

MOLÉCULE PEU GOÛTEUSE

Garder une bouteille à l'horizontale n'augmente pas le risque qu'elle « bouchonne ». En effet, cette saveur indésirable est provoquée par le trichloroanisole, une molécule présente dans certains bouchons en liège. Elle s'y développe puis migre dans le vin, par contact direct (si le flacon est couché) ou par l'air (s'il est debout). Dès lors, peu importe la méthode de conservation : un bouchon altéré va affecter le cru.

PAIEMENT SANS CONTACT

Smartphone et carte bancaire : les différences

Le paiement sans contact est désormais répandu. Mais selon que l'on utilise sa carte bancaire ou son smartphone, les règles changent.

	CARTE SANS CONTACT	SMARTPHONE
Plafond de paiement	50 €/transaction, montant cumulé maximal par période (jour, semaine, mois)	Identique à celui de la carte bancaire (1000 €/semaine, par exemple)
Authentification	Non requise	Systématique, même pour de petits achats (code, empreinte digitale, reco. faciale)
En cas de perte	Faire opposition	Prévenir la banque, qui désactivera la fonction sur le smartphone
Disponibilité	Les cartes bancaires sont compatibles par défaut. Vous pouvez désactiver la fonction	Apple Pay, Samsung Pay, Google Pay ou Paylib. Votre banque doit être partenaire

BIENTÔT MONNAIE COURANTE

Le règlement avec le « sans contact » de la carte bancaire séduit de plus en plus les Français (un paiement sur trois en 2019). En revanche, ils rechignent à adopter le smartphone, qui présente une fonctionnalité identique (0,4 % des transactions de proximité). Selon une étude du cabinet de recherche américain Forrester, ce type d'opération va toutefois augmenter de 26 % par an jusqu'en 2022. Outre leur simplicité, les deux dispositifs n'ont qu'un seul autre point en commun : ils recourent à la même technologie. Il s'agit d'une puce Near Field Communication (NFC) qui, intégrée aux cartes bleues et aux mobiles (70 % des modèles que nous avons testés en laboratoire sont compatibles), leur permet de communiquer avec le terminal de paiement du commerçant.

FRAUDE MARGINALE

Pour le reste, les règles changent. Grâce au sans contact, vous effectuez vos petites dépenses sans saisir le code confidentiel de votre carte, ce qui fait gagner du temps en caisse et renforce les mesures d'hygiène. Le système par smartphone revient, lui, à dématérialiser complètement la carte, en ne modifiant pas ses caractéristiques (plafond autorisé, paiement à l'étranger, etc.). Vous pouvez acheter votre journal ou faire un plein d'essence avec votre appareil, même sans connexion à Internet (mais pas s'il est éteint). Pour utiliser ce service, votre banque doit avoir noué un partenariat avec l'un des systèmes existants (Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay... selon votre portable). Le paiement mobile ne comporte pas plus de risques que celui par carte : les établissements restent maîtres du processus de sécurisation. Le taux de fraude sur toutes les transactions sans contact est évalué à 0,019 %. Rappelons que si le porteur en est victime, il est protégé par la loi (sauf dans le cas où il y a négligence grave, ce que doit prouver la banque).

NOUN PROJECT

Frontières incertaines

Cet été, des vacanciers ont encore dû payer des communications internationales après s'être approchés d'une frontière avec leur smartphone. Or, les tarifs font le grand écart.

— Par **CYRIL BROSSET**

Pour éviter les mauvaises surprises, paramétrez votre téléphone.

La plage de Sciotot, dans le département de la Manche, est bien jolie. Juste en face, on aperçoit Jersey. L'île anglo-normande est même si proche qu'il arrive que les smartphones des habitants et des visiteurs de la côte normande captent son réseau mobile. Jacqueline l'a découvert à ses dépens. Après avoir passé deux jours dans le nord-ouest du Cotentin, elle a reçu une facture de son opérateur, Prixtel, sur laquelle figurait 46 € de « hors forfait », correspondant à des SMS et à des connexions Internet passés depuis Jersey. Elle n'y a pourtant pas mis les pieds ! Comme elle, d'autres abonnés ont découvert des surfacturations après s'être approchés trop près de Jersey, de la Suisse ou de l'Andorre, à la frontière espagnole. Et pour cause, ces territoires ne font pas partie de l'Union européenne (UE) [1]. Ils ne sont donc pas soumis au règlement, en vigueur depuis juin 2017, stipulant la fin des frais liés au *roaming* (ou itinérance, procédé permettant d'utiliser son forfait mobile depuis l'étranger, ndlr) entre États membres. Du coup, dès qu'un smartphone capte l'une de leurs antennes, chaque communication est facturée au tarif en cours dans ce pays, même si son propriétaire se trouve sur le sol français. Or, depuis ces zones hors UE, les prix des communications sont totalement libres. Et ils peuvent atteindre des sommets (c'est aussi le cas lors de traversées en ferry).

De quelques centimes à 2,20 € la minute

Passer un appel vers la France quand son téléphone est connecté à une antenne de Jersey coûte, par exemple, 0,057 €/minute chez Free Mobile, mais 1 € chez Prixtel, 1,20 € chez La Poste Mobile, 1,40 € chez Réglo Mobile (l'opérateur des magasins E.Leclerc) et même 2,20 € chez NRJ Mobile ! Envoyer un SMS depuis la même destination revient à 20 centimes chez Free, et jusqu'à 50 centimes chez Prixtel. Et, pour se connecter à Internet, il faut payer 0,057 € le mégaoctet chez Free Mobile… mais 14 € chez La Poste Mobile et 15,40 € chez NRJ Mobile ! Pour Bouygues, Orange et SFR, toutes ces communications sont décomptées des forfaits. Depuis la Suisse, une minute d'appel se facture 0,22 € chez Bouygues et Free Mobile, 0,23 € chez SFR, 1 € chez Prixtel et 1,20 € chez La Poste Mobile. Quant au prix du SMS, il s'élève à 0,06 € chez Bouygues et Free, mais à 0,66 € chez SFR. Cette destination est incluse dans les forfaits Orange.

Les règles de tarification diffèrent pour les États non-membres de l'UE

Les clients mis devant le fait accompli

Les abonnés à la téléphonie mobile n'ont pas forcément conscience que de tels écarts de tarifs existent. Surtout, la plupart n'imaginent pas que des surcoûts puissent leur être appliqués alors qu'ils n'ont pas physiquement franchi la frontière. Certes, certains opérateurs alertent leurs clients sur ce risque dans leurs conditions générales. De plus, chaque abonné, dès qu'il est connecté à une antenne étrangère, est censé recevoir un SMS mentionnant les prix en vigueur depuis cette destination. Mais ceux qui se trouvent en France y font moins attention, d'autant plus que du hors forfait peut être généré sans même qu'ils utilisent leur smartphone, à cause des miniconnexions que ce dernier réalise automatiquement pour réceptionner les notifications ou effectuer des mises à jour. Il arrive même, dans certains cas, que le SMS envoyé soit erroné. Ainsi, celui qui a été adressé à Jacqueline indiquait que les communications depuis Jersey étaient facturées *« aux mêmes tarifs que depuis la France »*, ce qui n'était pas le cas. Logiquement, cette cliente a réclamé à Prixtel le remboursement des sommes incriminées, ce qu'elle a obtenu après bien des difficultés. De nombreux opérateurs rechignent en effet à rembourser ce genre de facturations intempestives. Pourtant, lorsque leur présence sur le territoire français peut être prouvée (le détail des factures permet souvent de la démontrer), les abonnés devraient pouvoir être indemnisés. Mieux vaut donc prendre les devants en paramétrant son téléphone de manière à ce qu'il ne capte que le réseau de son opérateur – plutôt que de le laisser se connecter à l'antenne de son choix. Il suffit, pour cela, de se rendre dans la partie « Réseaux mobiles » des paramètres de l'appareil. ◆

(1) En dépit du Brexit, le Royaume-Uni est toujours considéré par les opérateurs comme faisant partie de l'Union européenne.

MINT RF/PNS - COPERNICUS SENTINEL-2 ESA

Complétez votre collection QUE CHOISIR

QUE CHOISIR

N° 594

N° 593

N° 592

N° 591

QUE CHOISIR ARGENT

N° 160

N° 159

N° 158

N° 157

QUE CHOISIR PRATIQUE

N° 125

N° 124

N° 123

N° 122

QUE CHOISIR SANTÉ

N° 152

N° 151

N° 150

N° 149

Pour conserver tous vos numéros

Pour commander

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

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

BULLETIN DE COMMANDE

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

Numéros commandés		Prix unitaire	Ex.	Total (en €)
QUE CHOISIR				
N° 591 ☐	N° 592 ☐	4,80 €		
N° 593 ☐	N° 594 ☐	4,80 €		
QUE CHOISIR ARGENT				
N° 157 ☐	N° 158 ☐	4,95 €		
N° 159 ☐	N° 160 ☐	4,95 €		
QUE CHOISIR PRATIQUE				
N° 122 ☐	N° 123 ☐	6,95 €		
N° 124 ☐	N° 125 ☐	6,95 €		
QUE CHOISIR SANTÉ				
N° 149 ☐	N° 150 ☐	3,90 €		
N° 151 ☐	N° 152 ☐	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

COMPARATEUR DES SUPERMARCHÉS DRIVES

Nos experts vous guident

Comment faire vos courses au meilleur prix, à côté de chez vous ?

Avec notre carte interactive des drives, repérez les magasins proches de chez vous et visualisez les prix des produits, rayon par rayon!

Ufcqc.link/supermarches595

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

SUNKIDS/SHUTTERSTOCK